REPORTE DE INCLUSIÓN FINANCIERA 2024



CON CIFRAS A DICIEMBRE 2023

HONDURAS
GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

COMISIÓN NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS
CNBS
HONDURAS, C. A.

ACLARATORIA

La información base para la elaboración de este documento es la proporcionada por las instituciones supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), información compartida por el Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP) e información extraída de la plataforma Web MIFindex, administrada por la Red Centroamericana de Microfinanzas (REDCAMIF), con relación a las microfinancieras afiliadas a la Red de Microfinancieras de Honduras (REDMICROH).

Algunas cifras son de carácter preliminar. El análisis descriptivo corresponde únicamente a las cifras disponibles por los medios antes descritos, cuya responsabilidad es de las instituciones proveedoras de servicios financieros.

Los datos e información empleada para el presente informe es la disponible a diciembre 2023. La Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), autoriza la reproducción total y parcial del texto, cifras, figuras, tablas y gráficos de esta publicación, siempre que se mencione la fuente; no obstante, esta Institución no asume responsabilidad legal alguna o de cualquier índole, por la manipulación, interpretación personal y uso de dicha información.

CONTENIDO

ABREVIATURAS 05

01 RESUMEN EJECUTIVO 06

02 COMPARATIVO INTERNACIONAL 09

03 INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR FINANCIERO 14

3.1 LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS 15

3.2. PUNTOS DE SERVICIO 16

3.3. ANÁLISIS DE COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE CONTACTO CON EL CLIENTE 18

04 INDICADORES PRIORITARIOS 22

4.1 CRÉDITOS 23

4.2 DEPÓSITOS 31

05 SEGUROS 38

06 SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE GARANTÍA RECÍPROCA 42

07 PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO 45

08 REMESAS 50

8.1 IMPACTO DE LAS REMESAS 51

8.2 FLUJO DE REMESAS 52

8.3 TRANSACCIONALIDAD 53

09 SEGURIDAD SOCIAL 54

9.1 INSTITUTOS PÚBLICOS DE PREVISIÓN SOCIAL (IPPS) 55

9.2 ADMINISTRADORAS DE FONDOS PRIVADAS DE PENSIONES (AFP) 57

10 INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS 59

10.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS 60

10.2 DISRUPCIONES TECNOLÓGICAS EN LOS SISTEMAS DE PAGOS 62

10.3 OTRAS ENTIDADES TECNOLÓGICAS NO FINANCIERAS 65

11 EDUCACIÓN FINANCIERA 67

11.1 CAPACITACIONES 68

11.2 EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE EDUCACIÓN FINANCIERA 71

11.3 AVANCES EN EDUCACIÓN FINANCIERA 2020-2023 72

12 CONCLUSIONES 73

13 INDICADORES PRIORITARIOS 76

14 GLOSARIO DE TÉRMINOS 78

Ing. Marcio G. Sierra Discua

Comisionado Presidente Comisión Nacional de Bancos y Seguros

Lic. Alba Luz Valladares O'Connor

Comisionada Propietaria

Dr. Esdras Josiel Sánchez Barahona

Comisionado Propietario

INVESTIGACIÓN, DISEÑO Y DESARROLLO DEL CONTENIDO
Departamento de Análisis Económico y Estabilidad Financiera
Gerencia de Estudios Económicos, Regulación, Competencia e Innovación Financiera

Julia Velásquez
Fabiola Díaz
Daniela Banegas
Gabriela Bertrand
José Rolando Vega
Julio César Torres
Douglas Rodríguez
Samir Hasbun
Brayan Perla
Adriana Martínez
Aníbal Rojas

Bajo la asesoría del consultor del Banco Interamericano de Desarrollo (BID):

Dr. Sebastian Auguste

Un reconocimiento especial al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a la Representante Residente en Honduras, Dra. María José Jarquín, y al Economista Regional Principal para Centroamérica, Panamá, República Dominicana y México, Dr. Jordi Prat, por su valiosa colaboración en el desarrollo de este reporte.

ABREVIATURAS

ACH	Por sus siglas en inglés, Automated Clearing House, que en español significa sistema automático de transferencia de fondos.
AFP	Administradoras de Fondos de Pensiones.
ALC	América Latina y el Caribe.
ATM	Automated Teller Machines, dispositivos electrónicos diseñados para facilitar transacciones financieras sin la necesidad de la intervención de un empleado bancario.
BCH	Banco Central de Honduras.
BM	Banco Mundial.
CEPAL	Centro de Estudios para América Latina.
CEPROBAN	Centro de Procesamiento Bancario.
CIC	Central de Información Crediticia.
CONSUCOOP	Consejo Supervisor de Cooperativas.
CNBS	Comisión Nacional de Bancos y Seguros.
CTA	Centros de Transacciones Autorizadas.
DINELSA	Dinero Electrónico S.A.
DNI	Documento Nacional de Identidad.
EPHPM	Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples.
EPSPE	Entidades Proveedoras de Servicios de Pagos Electrónicos.
GEIFG	Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género.
GPUF	Gerencia de Protección al Usuario Financiero.
IED	Inversión Extranjera Directa.
IDH	Índice de Desarrollo Humano.
INE	Instituto Nacional de Estadísticas de Honduras.
IPPS	Institutos Públicos de Previsión Social.
LBTR	Liquidación Bruta en Tiempo Real.
MIPYMES	Micro, Pequeñas y Medianas empresa.
OPDF	Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero.
PEA	Población Económicamente Activa.
PPA	Paridad de Poder Adquisitivo.
PIB	Producto Interno Bruto.
POS	Punto de venta -point of sales- en inglés.
PSF	Proveedores de Servicios Financieros.
REDMICROH:	Red de Microfinancieras de Honduras.
REDCAMIF	Red Centroamericana y del Caribe de Microfinanzas.
SA-FGR	Sociedad Administradora de Fondos para Garantías Recíprocas.
TIC	Tecnologías de la Información y la Comunicación.



01 RESUMEN EJECUTIVO

RESUMEN EJECUTIVO

Honduras ha experimentado un crecimiento económico significativo en América Latina y la región centroamericana, según datos de la CEPAL[1]. Sin embargo, el país enfrenta desafíos socioeconómicos acumulados en términos de reducción de la pobreza, niveles de informalidad y deficiencias en infraestructura productiva. Pese a los logros en el Índice de Desarrollo Humano (IDH) de las últimas dos décadas, los efectos de la pandemia y los fenómenos climáticos ETA e IOTA, redujeron los avances en la reducción de la desigualdad por ingreso, esperanza de vida, escolaridad promedio e ingreso per cápita.

En referencia a los **Proveedores de Servicios Financieros (PSF)** contemplados en el presente reporte incluyen las **Instituciones Supervisadas por la CNBS, Cooperativas de Ahorro y Crédito reguladas por CONSUCOOP**[2] **y el Sector Microfinanciero asociado a REDMICROH**[3], estos cuentan con puntos de servicio o contacto a fin de interactuar con sus clientes, clasificados en oficinas, ventanillas, datáfonos (POS), cajeros automáticos (ATM), agentes corresponsales y otros puntos de servicio. En diciembre de 2023, se registraron a nivel nacional **92,243 puntos de venta (POS[4]) y 17,435 puntos de contacto con el cliente.**

Los **Proveedores de Servicios Financieros (PSF)** registraron una **cartera de préstamos de L680,879.9 millones al cierre 2023**; las **Instituciones Supervisadas** participan con L630,259.2 millones, seguido por las Cooperativas L50,612.9 millones y el **Sector Microfinanciero** con L7.8 millones. En términos de montos de créditos otorgados a personas naturales, **las Instituciones supervisadas contabilizaron L358,252.6 millones en 2023**, distribuidos **40.7% mujeres** y el **59.3% a hombres.** Por su parte, **el saldo de cartera de personas naturales de las Cooperativas de Ahorro y Préstamo alcanzó L49,359.9 millones, 51% mujeres y 49.0% hombres**, mientras el saldo de cartera de las Microfinancieras referido anteriormente se distribuye **55.4% hombres y 44.6% mujeres.**

En el apartado de los depósitos captados por los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) en Honduras, los Bancos Comerciales lideran la captación de recursos, seguidos por las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Los reclamos interpuestos por los usuarios financieros ante las Instituciones Supervisadas ascendieron a 4,501 al cierre del 2023, un 50% más que en 2022, derivado principalmente del Phishing. De los reclamos recibidos por las instituciones (4,501), únicamente un 15% se canalizaron ante el ente regulador, el resto de los incidentes fueron atendidos directamente por las instituciones supervisadas.

En Honduras, **los flujos de remesas familiares alcanzaron los USD 9,177.5 millones en 2023.** El 45% del volumen total fue recibido en los **departamentos de Francisco Morazán (34.9%) y Cortés (16.5%).** Referente a los canales de atención, la recepción de remesas **se concentró en los físicos (57%), seguidos de los digitales (36%) y agentes corresponsales (7%).**

Los Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) **registraron 829,433 participantes activos** a diciembre de 2023, **55.4% son hombres y 44.6% mujeres. Los pensionados ascienden a 86,765 personas. Los participantes activos de los Fondos Privados de Pensiones fueron 109,152 afiliados;** mientras los pensionados totalizan **2,549, 47% son hombres y 53% mujeres.**

[1] Centro de Estudios para América Latina
[2] Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas (CONSUCOOP)
[3] Red de Microfinancieras de Honduras (REDMICROH)
[4] Por sus siglas en inglés Point Of Service

A finales de 2023, había en Honduras 474,622 billeteras electrónicas activas, representando casi la mitad de la cantidad existente al cierre de 2022 (809,417), disminución relacionada con una medida regulatoria implementada en noviembre de 2022, la cual obligaba a los proveedores de dinero electrónico a establecer disposiciones de seguridad para identificar plenamente a los titulares. Por su parte **el saldo almacenado en las billeteras electrónicas ascendió a L74.2 millones a diciembre de 2023, monto similar al observado a diciembre de 2022 (L77.9 millones).** Si bien el monto total no cambió, luego de que se redujeron casi a la mitad las billeteras electrónicas, es probable que la nueva normativa que requería revalidar billeteras, haya influido en que muchas que no estaban realmente activas, se dieran de baja.

En cuanto a la **Educación Financiera** en el período 2020-2023, se han beneficiado un total de **80,182 participantes en las actividades de educación financiera, siendo el 62% mujeres y 38% hombres.**

Finalmente, **la inclusión financiera es clave para reducir las condiciones de pobreza, la mejora en la calidad de vida y el acceso a recursos.** En este período, Honduras evidencia importantes avances en términos regulatorios y formulación de estrategias, el aumento en el alcance de los servicios financieros, la adaptación de productos y servicios financieros, y nuevas tecnologías digitales que reducen las brechas de acceso, facilitan las transacciones e incrementan la educación financiera.



02 COMPARATIVO INTERNACIONAL

En 2023, la actividad económica hondureña se mostró resiliente, registrando un crecimiento de 3.6%, respaldado principalmente por factores domésticos y el desempeño de la mayoría de las actividades económicas. De acuerdo con la CEPAL[5], Honduras se posicionó como la sexta economía que más creció en América Latina y la cuarta de la región Centroamericana. No obstante, la actividad económica hondureña permanece vinculada a la producción primaria y manufacturera de bajo valor agregado, relacionada a la dinámica de sus principales socios comerciales y al desempeño de las remesas (que representan aproximadamente el 26.8% del PIB)[6]. Aunado a lo anterior, el país también presenta desafíos socioeconómicos rezagados, relacionados a la reducción de la pobreza, la informalidad y a la falta de infraestructura productiva.

A pesar de la lucha y el compromiso activo de las actuales autoridades, Honduras enfrenta significativos desafíos heredados de períodos anteriores en la lucha contra la desigualdad. Según cifras del Banco Mundial, aproximadamente, la mitad de la población hondureña vive con menos de $6.85 al día (Paridad de Poder Adquisitivo, PPA) en comparación con 24% en América Latina y El Caribe (ALC) y 34% en Centro América[7]. Las cifras oficiales indican que entre 2014 y 2019 la pobreza se redujo levemente de 49.7% a 48%.[8] Sin embargo, la pandemia y los desastres naturales de 2020 retrocedieron estos avances. Se estima que, en 2023, tres de cada cinco hondureños se encuentran en condición de pobreza, y la mayoría se concentraba en zonas rurales[9]. Este contexto también se aplica a la situación que viven las mujeres rurales hondureñas, sobre todo en el acceso a la tierra[10], a recursos financieros y a empleo[11].

En cuanto a la distribución del ingreso, según el Instituto Nacional de Estadísticas (INE[12]), en 2023 el coeficiente de Gini fue de 0.51, una mejora respecto a 2021, que había registrado un nivel de 0.61 puntos. No obstante, los resultados para Honduras difieren con los estándares de la región, con pocos avances en la reducción de la desigualdad de ingresos en comparación con la observada en El Salvador (-12.9 puntos) o República Dominicana (-8.1 puntos)[13].

Por otra parte, en los últimos veinte (20) años, Honduras ha logrado avances considerables reflejados en el Índice de Desarrollo Humano (IDH); sin embargo, han sido insuficientes para cerrar las brechas acumuladas. Con relación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), Honduras enfrenta rezagos estructurales en dimensiones económicas, sociales, políticas y ambientales. Los efectos combinados de la pandemia y de los fenómenos climatológicos ETA e IOTA provocaron un retroceso de las mejoras acumuladas en los últimos años en la desigualdad por ingreso, y en la mortalidad materna e infantil. La esperanza de vida retrocedió alrededor de 1.5 años por la mortalidad provocada por la pandemia del COVID-19[14], así mismo, la escolaridad promedio se redujo al menos un año (lo que implica la pérdida del

---

5 Proyecciones de Crecimiento actualizadas para 2023-2024. Tabla_proyecciones_pib_balancepreliminar2023-esp.pdf (cepal.org)

6 Indicadores del Desarrollo Mundial (IDM), Banco Mundial. Remesas de trabajadores y compensación de empleados, recibidas (% del PIB) - Honduras | Data (bancomundial.org)

7 Banco Mundial, LAC Equity LAB. Últimos datos (2022) comparables disponibles utilizando la línea internacional de $6.85 al día (2017 PPA). LAC Equity Lab: Plataforma de Análisis de Pobreza y Desigualdad (bancomundial.org)

8 INE, «Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (EPHPM) 2014-2021

9 INE, «Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (EPHPM) 2023». Aunque la pobreza extrema es más grave en el área rural, también en el área urbana alcanza a más de la mitad de los hogares (64.0% urbano y 64.1% rural). Método de la Línea de la Pobreza (L.P.) RESUMEN EJECUTIVO resultados lxxvii ENCUESTA PERMANENTE DE HOGARES DE PROPÓSITOS MULTIPLES junio 2023 (ine.gob.hn)

10 Solo el 8% de las mujeres eran propietarias de una parcela. Además, el 86% de las mujeres rurales carecía de títulos de propiedad de la tierra, frente al 65% en los hombres. «Encuesta Nacional de Demografía y Salud (ENDESA) 2011 2012». La última ENDESA/MICS 2019, consideró en su encuesta otros

11 Indicadores Múltiples por Conglomerados.
Aproximadamente cuatro de cada diez hogares en el ámbito nacional tienen jefatura femenina (el 35% vive en el área rural) (INE, EPHPM 2023).

12 Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples (EPHPM).

13 IDM Banco Mundial, últimos datos comparables disponibles de 2021. Índice de Gini | Data (bancomundial.org)

14 La esperanza de vida se había incrementado de manera sostenida hasta llegar a 75 años en 2019; aumentó ininterrumpidamente casi 5 años entre 2000 (70.7 años) y 2019 (75.3), es decir, cada 4 años se agregó 1 año a la esperanza de vida de la población. PNUD, Informe de Desarrollo Humano Honduras (2022)

avance típico que el país lograba cada diez años), mientras que el ingreso per cápita cayó casi 10%[15]. Por otro lado, de acuerdo con el último Informe sobre Desarrollo Humano (IDH), Honduras, se ubica en la posición 138 de 193 países; siendo el menor IDH de la región centroamericana[16]. Si bien entre 2015 y 2022 Honduras mejoró su puntaje en el IDH, dicho resultado sólo le valió una mejora en el ordenamiento mundial.

Tabla 1. Situación Macroeconómica de Honduras

	PIB per cápita en USD corriente	PIB per cápita en USD corrientes ajustados por poder de compra	Tasa de Pobreza (menos de USD 3.65 diarios)	Tasa de Pobreza (menos de USD 3.65 diarios)	Población (millones)
Honduras	**3,040.2**	**6,743.3**	**26.8**	**26.4**	**10.43**
Belice	6,984.2	11,189.9	5.0	n.d.	0.41
Costa Rica	13,365.4	25,237.1	0.9	3.3	5.18
El Salvador	5,127.3	11,098.1	23.7	8.6	6.34
Guatemala	5,473.2	10,821.8	19.2	25.9	17.36
Nicaragua	2,255.4	6,877.1	20.6	14.4	6.95
Panamá	17,357.6	39,292.7	0.7	4.3	4.41
Región	**6,334.0**	**13,409.2**	**12.0**	**17.9**	**51.07**
LAC	**9,795.8**	**18,391.5**	**2.8**	**n.d.**	**596.60**
Países de ingreso medio	**2,561.5**	**8,430.5**	**4.5**	**43.9**	**3190.18**

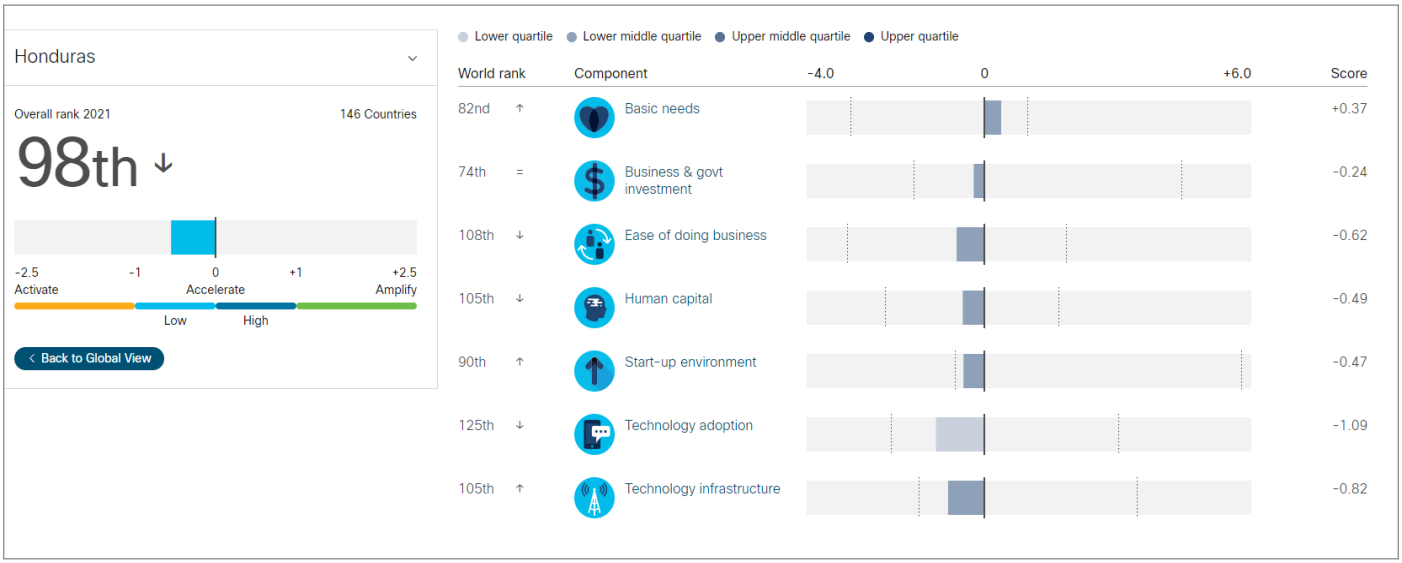
Nota: LAC = Latin America & Caribbean (excluding high income)
Fuente: *WDI Banco Mundial*

Pese a los esfuerzos de las autoridades, la brecha en conectividad sigue presentando importantes desafíos, limitando el desarrollo y la mejora de la productividad en varios sectores económicos. El porcentaje de población con cobertura 4G[17] (75.8%) es inferior al de Centroamérica (88.6%) y ALC (86.7%). Además, solo el 48.1% de la población usa Internet, en comparación con 61.5% en Centroamérica y 76.2% en ALC[18].

Honduras ocupa el puesto 155 de 193 países en el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico (IDEG[19]), que evalúa cómo los Estados utilizan las tecnologías de la información para expandir el acceso y la inclusión entre su población. Las clasificaciones del país en los componentes de servicio en línea (0.2417), infraestructura de telecomunicaciones (0.3501) y capital humano (0.5901) se ubican por debajo de sus pares centroamericanos[20]. De acuerdo con el Índice de Preparación Digital[21], la demanda de productos y servicios digitales en el país (-1.09 puntos[22]) es la más baja de ALC[23].

15 Pasó de US$2315 en 2019 a US$2086 en 2020 (en dólares constantes, año base 2015), IDM, Banco Mundial.
16 Posiciones: Guatemala (136); Nicaragua (130); El Salvador (127); Costa Rica (64) y Panamá(57).
17 BIDeconomics Honduras (2021).BIDeconomics Honduras: oportunidades de mayor desarrollo para todos en post pandemia (iadb.org)
18 IDM Banco Mundial, últimos datos comparables disponibles de 2021.Personas que usan Internet (% de la población) | Data (bancomundial.org)
19 El IDEG se compone de tres subíndices: servicios en línea, infraestructura de telecomunicaciones y capital humano.
20 «Encuesta de las Naciones Unidas sobre el gobierno electrónico Índice de Desarrollo del E-Gobierno (EGDI) », 2022
21 CISCO, « Índice de Preparación Digital 2022
22 La adopción de tecnología: demanda de productos y servicios digitales (Technology adoption is the demand for digital products and services).
Digital Readiness Index 2021 (cisco.com)
23 Venezuela: -0.81; Nicaragua: -0.92.

Ilustración 1. Indicadores seleccionados para Honduras | Avances digitales 2021



Fuente: *Digital Readiness Index | CISCO*

Según cifras del Banco Mundial, Costa Rica y Panamá destacan en la región centroamericana por sus altos niveles de desarrollo digital, reflejados en su elevado número de servidores seguros, alta penetración de banda ancha fija y móvil, y un significativo porcentaje de población que usa Internet, con Índices de Desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) de 83.9 puntos y 74.8 puntos respectivamente. En contraste, Honduras, Guatemala y Nicaragua presentan indicadores considerablemente más bajos, sugiriendo un menor desarrollo digital y la necesidad de inversión en infraestructura. El Salvador y Belice muestran niveles intermedios, con fortalezas específicas como un alto número de servidores seguros en Belice y una alta penetración móvil en El Salvador.

Tabla 2. Situación Tecnológica en Honduras

Países	Servidores de Internet seguros (por 1 millón de personas)	Subscripciones de banda ancha fija (por cada 100 personas)	Suscripciones a celulares móviles (por cada 100 personas)	Personas que utilizan Internet (% de la población)	Desarrollo Digital: Índice de Desarrollo de las TIC
Honduras	**8.1**	**4.1**	**76.1**	**48.1**	**56.3**
Belice	282.2	9.0	66.0	62.0	
Costa Rica	136.5	20.5	152.0	82.7	83.9
El Salvador	16.1	9.7	181.6	62.9	61.9
Guatemala	10.5	3.5	115.2	50.8	54.8
Nicaragua	5.6	4.4	97.1	57.1	56.1
Panamá	167.3	14.8	156.3	67.5	74.8
Región	**103.0**	**10.3**	**128.0**	**63.9**	**66.3**
LAC	**27.9**	**16.9**	**109.6**	**75.6**	
Países de ingreso medio	**2.5**	**4.1**	**95.8**	**49.0**	**62**

Fuente: *WDI Banco Mundial excepto Digital Development que fue tomado de ITU (International Telecommunication Union)*

Finalmente, en términos de profundidad financiera, en América Latina resalta la moderación en el nivel de endeudamiento, aunque con marcadas diferencias entre países. La predominancia de la deuda doméstica, tanto en el sector público como en el privado, sugiere una fuerte dependencia interna para el financiamiento. Es relevante destacar el papel crucial de las remesas en algunos países, como Honduras y El Salvador, que contrarrestan parcialmente el peso de la deuda interna. Sin embargo, la disparidad en las tasas de interés reales y los spreads bancarios reflejan la diversidad de condiciones financieras en la región.

Tabla 3. Profundidad financiera en Honduras

Países	Monetización (en % del PIB)	% de adultos de más de 25 años con cuenta bancaria o de dinero móvil	Crédito doméstico al sector privado (% del PIB)	Tasa de interés real	Spread
Honduras	**73.6**	**38.53**	**69.5**	**5.0**	**10.3**
Belice	81.9		42.7	1.1	6.3
Costa Rica	54.0	65.97	52.7	1.0	4.3
El Salvador	60.0	37.12	61.4		
Guatemala	61.1	36.2	36.8	5.4	8.0
Nicaragua	39.8	24.85	28.6	0.3	8.1
Panamá		46.44	100.1	4.4	
LAC	**67.2**	**75.1**	**53.1**		**6.2**
Países de ingreso medio	**74.4**	**65.65**	**45.5**	**7.0**	

Fuente: *WDI Banco Mundial*



03 INFRAESTRUCTURA DEL SECTOR FINANCIERO

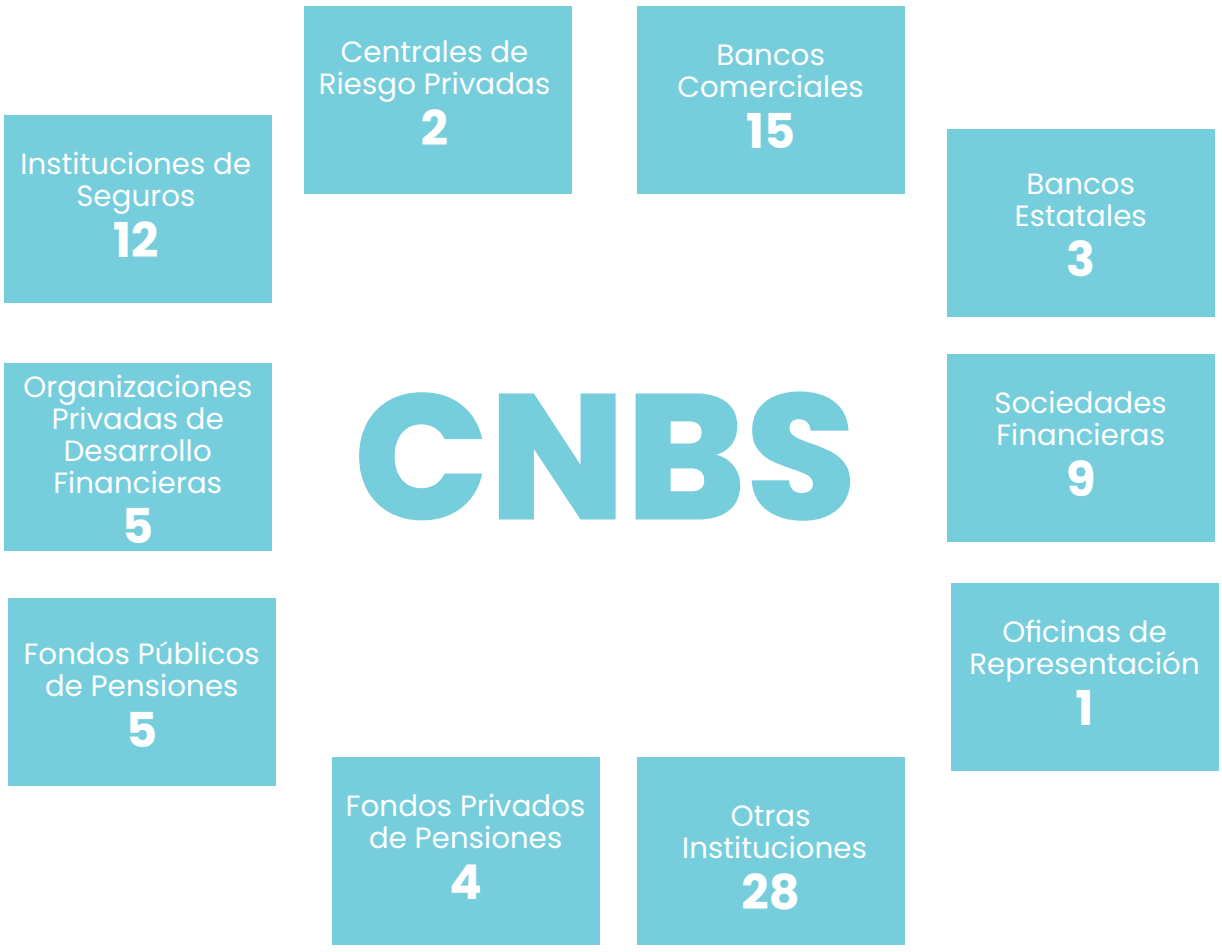
En esta primera sección se analiza la infraestructura física del sector financiero, que ponen a disposición de Honduras para realizar transacciones financieras. Los datos corresponden al cierre de 2023.

3.1 LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

En Honduras existen Instituciones Financieras reguladas y no reguladas. Dentro de las reguladas, están aquellas bajo la órbita directa de la CNBS, y las Cooperativas de Ahorro y Crédito supervisadas por CONSUCOOP (Consejo Nacional Supervisor de Cooperativas). Además, existen muchas microfinancieras que por su tamaño no son reguladas que se encuentran asociadas a REDMICROH (Red de Microfinancieras de Honduras).

Según el Artículo N°3 de la Ley del Sistema Financiero de Honduras, las instituciones del sistema financiero autorizadas para realizar intermediación financiera son: bancos públicos o privados, asociaciones de ahorro y préstamos, sociedades financieras y cualquier otra dedicada a las actividades indicadas en la Ley, previa autorización de la CNBS. El Sistema Financiero del país al cierre de 2023, está conformado por las siguientes instituciones:

Ilustración 2. Proveedores de Servicio Financieros Supervisados por CNBS al 2023



Fuente: *Elaboración CNBS*

Del 2020 al 2023, el número de instituciones supervisadas por la CNBS pasó de 86 a 84, respectivamente, derivado de la liquidación voluntaria de una (1) sociedad financiera, una (1) casa de cambio y una (1) sociedad clasificadora de riesgo en el 2021, luego el Banco Central de Honduras (BCH) en el 2022, autorizó la cancelación de la licencia de operación de una (1) sucursal de institución de seguros para operar como institución aseguradora. A partir de 2022, se comienza a reportar dos (2) sectores supervisados que son el Centro de Procesamiento Interbancario (CEPROBAN) y la Superintendencias de Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Por su parte, CONSUCOOP reporta a la CNBS ochenta y cinco (85) cooperativas de ahorro y crédito reguladas y, las microfinancieras asociadas a REDMICROH son apenas ocho (8) entidades.

3.2 PUNTO DE SERVICIO

La información de los puntos de servicios surge de los reguladores (CNBS y CONSUCOOP) y de REDCAMIF (para el caso de las microfinancieras no reguladas). Esta cobertura corresponde al número de oficinas, ventanillas, agentes corresponsales, cajeros automáticos, POS (terminal de punto de venta o datáfono) y otros, que incluye a los autobancos y agencias electrónicas.

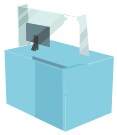
A continuación, se describe la variación experimentada por cada tipo de punto de servicio al cierre de 2023:



Oficinas

Son puntos de servicio físicos en los que se pueden realizar la mayoría de las operaciones financieras (productos y servicios) que ofrece el proveedor de servicios financieros a sus clientes. Para efectos de este Reporte de Inclusión Financiera, Oficinas incluye: Oficina Principal, Sucursales y Agencias.

A diciembre de 2023, el total de oficinas fue de 1,684, superior en 55 oficinas (3.4%) con relación a las registradas en 2022 (1,629); el 72.9% corresponde a las instituciones supervisadas por la CNBS, 21.7% a cooperativas de ahorro y crédito y 5.4% a microfinancieras.



Ventanillas

Se definen como puntos de atención en los que se pueden realizar operaciones financieras limitadas (monto o número). Generalmente, se ubican en espacios distintos al de las agencias, como, por ejemplo, en centros de conveniencia, comercios, tiendas de departamento, supermercados, entre otros.

Las ventanillas de servicio se incrementaron un 9.8% con relación a 2022, aumentando de 539 a 592, derivado especialmente del crecimiento registrado por las instituciones supervisadas.



Datáfonos (POS) y Cajeros automáticos (ATM)

Los datáfonos, más comúnmente conocidos como POS por sus siglas en inglés (Point of Service), son dispositivos usados en establecimientos comerciales para realizar gestiones de venta (pago con tarjetas de débito y crédito). El POS es un servicio directo a comercios que repercute en el nivel de servicio de los clientes de las instituciones financieras, pero su evolución en el tiempo depende mucho de la evolución de la cantidad de comercios formales. **A diciembre de 2023, se registraron a nivel nacional un total de 92,262 POS, evidenciando un crecimiento del 13.2%** (10,735 dispositivos más) respecto al año anterior (81,527).

Por su parte, los cajeros automáticos o ATM (por sus siglas en inglés Automated Teller Machines) son utilizados por bancos donde los clientes pueden efectuar transacciones como retiros de efectivo, consulta de saldos y, en algunos casos, depósitos y pagos de tarjetas de crédito. Pueden estar localizadas en sucursales bancarias u otras instituciones. En un país como Honduras donde se utiliza mucho el efectivo son esenciales para brindar liquidez a las personas. **Al cierre de 2023, se registraron 1,890 cajeros automáticos a nivel nacional,** 261 más (3.5%) que los reportados en el 2022 (1,629).

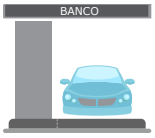


Agentes Corresponsales

La regulación de Honduras permite la figura de Agentes Corresponsales como canales alternativos (generalmente se ubican en comercios minoristas o "pulperías") a través de los cuales las instituciones supervisadas pueden prestar algunos servicios específicos a sus clientes bajo su entera responsabilidad, mediante conexión a sistemas seguros de transmisión de datos (previamente autorizados e identificados), que cumplan con las condiciones de control interno, seguridad física y de tecnología de información definidas en el contrato de prestación de servicios.

Se crearon para mejorar la inclusión financiera desde una óptica de acceso territorial, pensando en zonas de baja densidad poblacional donde no es rentable abrir una sucursal. En 2020, registraron 5,230 agentes corresponsales, para 2021 ya eran 7,329 y, en 2023 se contabilizaron en total 13,142 agentes, un 37.9% más (3,615 puntos adicionales) que en 2022 (9,527 puntos). Se estima que la baja penetración en el uso de billeteras electrónicas y el bajo uso de los medios virtuales de los prestadores de servicios financieros, en cierto segmento poblacional, explique el incremento de los corresponsales, convirtiéndolos en una buena herramienta de inclusión financiera.

El crecimiento de los agentes corresponsales se concentra en ocho departamentos, que representan el 73.1 % del aumento total, encabezados por Cortés y Francisco Morazán con 563 y 482 agentes adicionales, seguidos por Atlántida 336, Choluteca 265, Yoro 254, Colón y Santa Bárbara con 249 cada uno y Comayagua con 243 más. A nivel nacional, la cantidad de agentes corresponsales nuevos por cada 10,000 adultos (+18 años) pasó de 16 en 2022 a 21 en 2023, un crecimiento del 34.8%. A nivel departamental, los resultados difieren una vez que se corrige por tamaño. Los aumentos más importantes fueron registrados por el departamento de La Paz con el 60.2%, al pasar de 14 en 2022 a 23 en 2023 y Choluteca con el 53.1%, justo dos departamentos con menos puntos de servicio por cada 10,000 adultos que el promedio. Le siguen a estos dos Atlántida 47%, Colón 46.9%, Islas de la Bahía 42.1% y Santa Bárbara con el 41.3%.



Otros puntos de servicio

En los puntos de servicio destacados como "Otros" se encuentran autobancos y agencias electrónicas. Son pocos casos, 108 a diciembre de 2023, mostrando un crecimiento del **9.1% respecto a 2022**, derivado del aumento de 10 puntos de servicio (+10.5%) en el sistema supervisado y una caída de un (1) punto de venta en las cooperativas de ahorro y crédito (-25.0%).



Puntos de servicios - Cooperativas

Estos son exclusivos del Sector Cooperativista y se definen como puestos de recolección de información; solamente realizan trámites de los afiliados y clientes de la cooperativa para ser trasladadas a la oficina principal o filial; además, carecen de centro de costos. **Para el 2023, reportaron un total de 19 puntos de servicio, 3 más que el 2022 (16 puntos).**

3.3 ANÁLISIS DE COBERTURA TERRITORIAL DE PUNTOS DE CONTACTO CON EL CLIENTE

Para realizar un análisis de cobertura territorial, se definió como Puntos de Contacto con el Cliente a todos los puntos de servicio excepto los POS. En diciembre de 2023, el total de POS a nivel nacional fue de 92,262 y el total de puntos de contacto con el cliente 17,435.

Los puntos de contacto crecieron en forma sostenida en los últimos 4 años, a una tasa anual del 24.0%. En 2023 se verificó dicha evolución, con una expansión de 28.7% respecto a 2022, liderados por los agentes corresponsales que crecieron 3,615 puntos (37.9%) y que explican la tendencia observada. Se crearon en 2023, 53 ventanillas más (+9.8%), 55 oficinas (+3.4%) y 64 cajeros automáticos (+3.5%). Los puntos de contacto con el cliente propios de las cooperativas de ahorro y créditos pasaron de 16 en 2022 a 19 en 2023 (+18.8%).

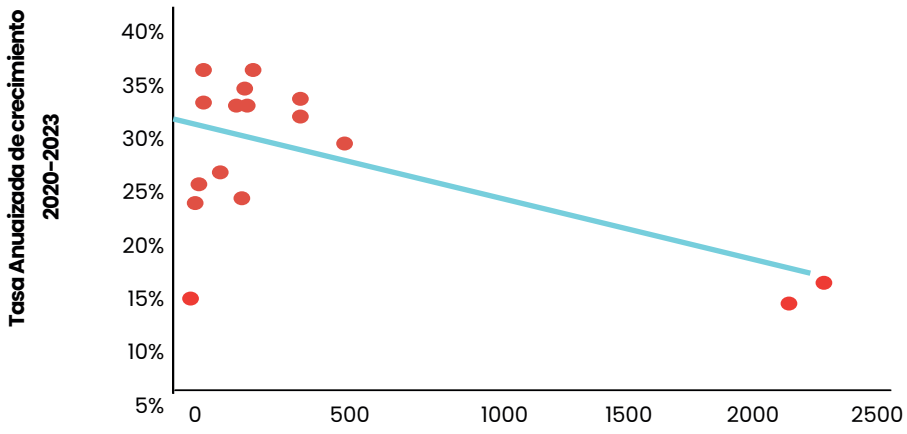
La siguiente tabla muestra la evolución de los Puntos de Contacto con el Cliente durante el período 2020-2023 para el total nacional y cada departamento. Los aumentos más significativos se presentaron en los departamentos de Choluteca (37.1%), La Paz (36.6%), Colón (35.1%), Valle (34.0%), Santa Bárbara, Olancho y El Paraíso (33.5% cada uno). En contraste, el departamento de Gracias a Dios ha mostrado el menor crecimiento, con sólo un 7.7% anual. Existe una relación negativa entre la cantidad de puntos de contacto y el crecimiento acumulado. Los departamentos que más desfasados estaban (menos cantidad tenían) fueron los que más crecieron, a excepción de Gracias a Dios. Lo anterior señala una mejora en la inclusión financiera, derivado del efecto de los agentes corresponsales. No obstante un análisis de este tipo requiere la consideración de la densidad poblacional. Por esta razón, se calculan los puntos de contacto con el cliente por cada 10,000 adultos (+18 años) por departamento. Teniendo en cuenta este indicador, en 2023, a nivel nacional se registran 28 puntos de servicio por cada 10,000 adultos, un crecimiento de 27.3% respecto a 2022, y del 75% respecto a 2020.

Tabla 4. Número de Puntos de Contacto con el Cliente por departamento

Departamento	2020	2021	2022	2023	Tasa de Crecimiento Anual 2020-2023
Atlántida	588	749	911	1250	28.6%
Choluteca	362	510	642	933	37.1%
Colón	344	500	613	848	35.1%
Comayagua	494	642	806	1082	29.9%
Copán	380	459	827	727	24.1%
Cortés	2218	2565	2661	3537	16.8%
El Paraíso	301	393	522	713	33.3%
Francisco Morazán	2176	2543	2698	3252	14.3%
Gracias a Dios	12	12	15	15	7.7%
Intibucá	173	233	292	378	29.8%
Islas de la Bahía	124	151	178	219	20.9%
La Paz	144	186	236	369	36.8%
Lempira	206	268	330	406	25.4%
Ocotepeque	159	224	264	308	24.7%
Olancho	493	674	914	1172	33.5%
Santa Bárabra	335	430	572	797	33.5%
Valle	142	193	258	342	34.0%
Yoro	494	625	807	1087	30.1%
TOTAL	**9,145**	**11,357**	**13,546**	**17,435**	**24.0%**

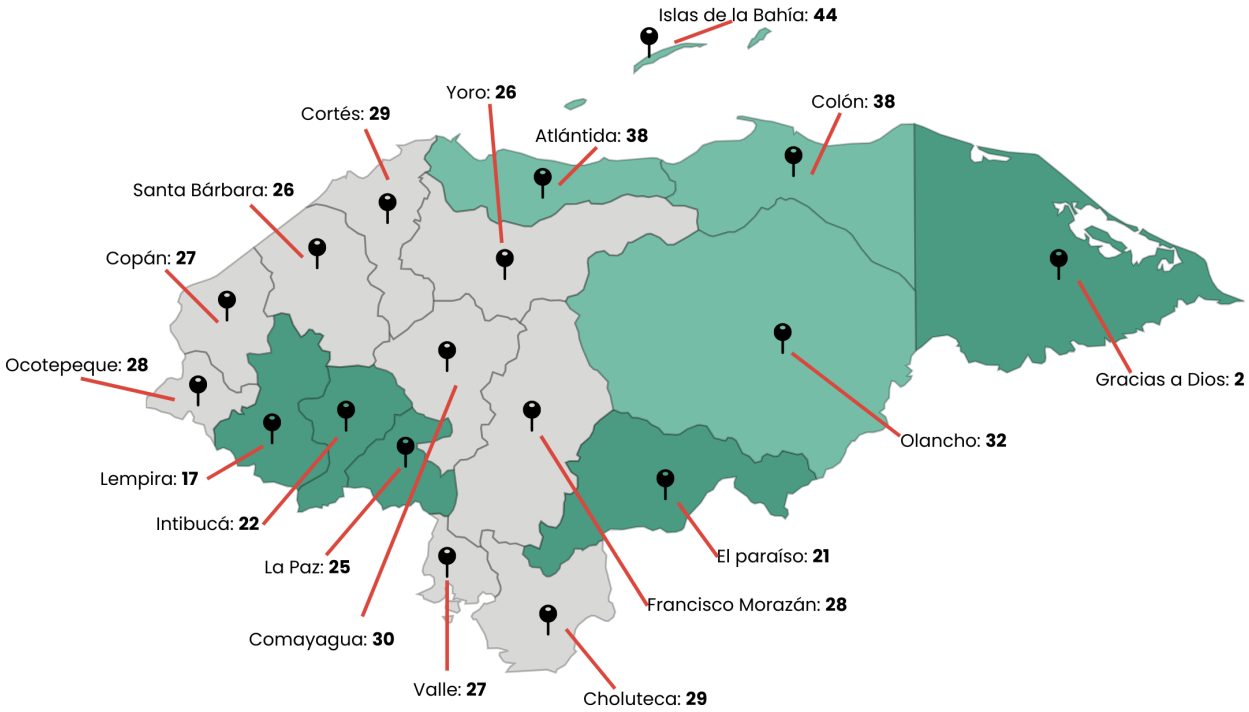
Fuente: *Elaboración CNBS*

Gráfico 1. Tasa Anualizada de crecimiento período (2020-2023)
(En porcentajes)



Fuente: *Elaboración CNBS*

Ilustración 3. Número de puntos de servicio por cada 10,000 adultos mayores de 18 años para cada departamento de Honduras - 2023



Fuente: *Elaboración CNBS*

INDICADORES DE DENSIDAD

En 2023, los resultados en términos de densidad mejoraron en comparación con 2022. El total, sin considerar POS, aumentó de 22 a 28 (6 puntos más por cada 10,000 adultos +18 años) y, considerando POS, la relación subió de 156 a 176 (20 puntos más por cada 10,000 adultos +18 años).

El indicador del número de puntos de servicio por cada 10,000 adultos mayores de 18 años presenta la densidad poblacional de los puntos de servicio bajo una medida comparable. Según las proyecciones del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), **para 2023 la población adultos con edad igual o superior a los dieciocho (18) años de Honduras fue de 6,234,152.**

Tabla 5. Indicadores densidad respecto a la población (número de puntos por cada 10,000 adultos +18 años)

	2020	2021	2022	2023
Oficinas	3	3	3	3
Datáfonos (POS)	115	120	134	148
Cajeros Automáticos (ATM)	3	3	3	3
Agentes Corresponsales	9	12	16	21
Ventanillas	1	1	1	1
Total (sin POS)	**16**	**20**	**23**	**28**
Total (con POS)	**131**	**139**	**157**	**176**

Fuente: *Elaboración CNBS, con datos de la CNBS, CONSUCOOP y portal web MIFIndex*

En cuanto a los indicadores de densidad geográfica, que miden la relación entre la cantidad de puntos de servicio por cada 1,000 kilómetros cuadrados (km²) considerando la extensión territorial total de Honduras de 112,492 km², se observó un incremento de 2022 a 2023. **Los puntos de servicio en 2023, sin considerar POS, aumentaron de 121 a 155 (34 puntos más por cada 1,000 km²), mientras que, considerando los POS, la relación pasó de 846 a 975 (129 puntos más por cada 1,000 km²).**

Tabla 6. Indicadores de densidad geográfica (número de puntos por cada 1,000 km²)

	2020	2021	2022	2023
Oficinas	15	16	14	15
Datáfonos (POS)	591	631	725	820
Cajeros Automáticos (ATM)	15	16	16	17
Agentes Corresponsales	47	65	85	117
Ventanillas	3	3	5	5
Otras Oficinas	1	1	1	1
Total (sin POS)	**81**	**101**	**121**	**155**
Total (con POS)	**672**	**732**	**846**	**975**

Fuente: *Elaboración CNBS con datos de la CNBS, CONSUCOOP y portal web MIFIndex*



04 INDICADORES PRIORITARIOS

4.1 CRÉDITOS

ACCESO AL CRÉDITO

EVOLUCIÓN DEL CRÉDITO TOTAL

En la presente sección se desarrolla un análisis de la cartera de préstamos[24] de los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) que brindan oportunidades de crédito en el país, correspondientes a todas las entidades financieras supervisadas por la CNBS, cooperativas de ahorro y crédito reguladas por CONSUCOOP y el sector microfinanciera, asociado a REDMICROH.

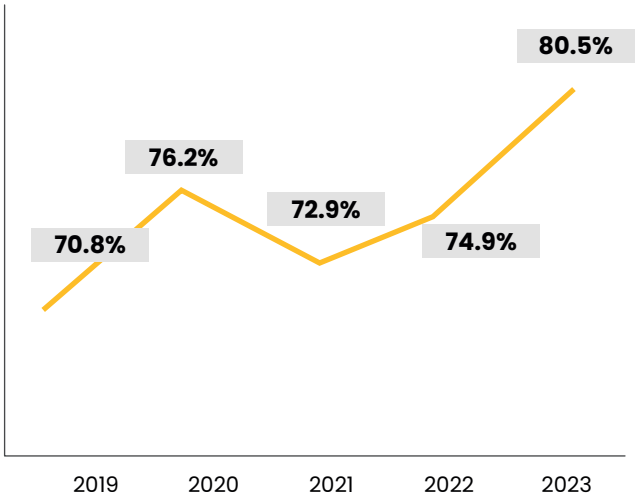
Como se muestra en la Tabla 7, el saldo de la cartera de préstamos a diciembre de 2023 para personas naturales y jurídicas era de L680,879.9 millones un 18.2% más que en 2022. Esta tasa nominal de crecimiento superó ampliamente la inflación de 2023, registrando la mayor tasa de crecimiento real del crédito desde 2019, 12.37%. De esta forma, **la cartera total de créditos otorgados por los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) en Honduras representa el 80.5% del PIB**[25], evidenciando un crecimiento de 5.6 puntos porcentuales respecto a 2022.

Ilustración 4. Proveedores de Servicios Financieros de Honduras



Fuente: *Elaboración CNBS.*

Gráfico 2. Cartera Crediticia total PSF del país/PIB (2019-2023) (En Porcentajes)



Fuente: *CNBS, CONSUCOOP, portal web MIFindex y sitio web del BCH.*

[24] El saldo de la cartera de préstamos incluye personas naturales y jurídicas.

[25] Índice de Profundización Financiera que incluye la cartera Crediticia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito y las Microfinancieras.

El 92.6% del saldo de cartera fue otorgado por los Proveedores de Servicios Financieros Regulados por la CNBS, básicamente bancos, seguido por Cooperativas de Ahorro y Crédito, con el 7.4% del total. El crédito total de las Supervisadas creció al 18.6%, el de las Cooperativas de Ahorro y Créditos 13.2% y las Microfinancieras 17.3%.

Tabla 7. Evolución de la Cartera Crediticia Total de los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) del país (2019-2023)
(En millones de Lempiras y porcentajes)

	2019	2020	2021	2022	2023
Proveedores de Servicios Financieros Supervisados – CNBS	398,482.1	403,119.3	454,720.1	531,296.4	630,259.2
Cooperativas de Ahorro y Crédito	33,185.1	34,483.3	38,353.8	44,730.8	50,612.9
Microfinancieras	5.4	5.7	6.0	6.7	7.8
TOTAL (Nominal)	**431,672.6**	**437,608.3**	**493,079.9**	**576,033.9**	**680,879.9**
Crecimiento Anual (tasa)		**1.4%**	**12.7%**	**16.8%**	**18.2%**
Inflación Anual (diciembre de cada año)	**4.08%**	**4.01%**	**5.32%**	**9.8%**	**5.19%**
TOTAL (a precios de 2023)	**546,156.6**	**532,320.5**	**569,500.5**	**605,930.1**	**680,879.9**
Tasa de crecimiento anual (a precios constantes)		**-2.5%**	**7.0%**	**6.4%**	**12.37%**

Fuente: *CNBS, CONSUCOOP y portal web MIFindex.*

* Comprende a microfinancieras que no están sujetas a las mismas regulaciones que las instituciones supervisadas por CNBS.

Los Bancos Comerciales se sitúan como la principal fuente de créditos con L564,308 millones (82.9%), le siguen las Cooperativas[26] L50,613 millones (7.4%), Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) L36,660 millones (5.4%), Sociedades Financieras L14,812 millones (2.2%), OPDF L4,245 (0.6%), el resto se encuentra distribuido en Otros Sectores[27] L10,242 millones (1.5%).

Tabla 8. Distribución del crédito por tipo de instituciones (2019-2023)
(En millones de Lempiras)

	2019	2020	2021	2022	2023
Bancos Comerciales	351,971	357,813	407,089	473,892	564,308
Cooperativas de Ahorro y Crédito	33,185	34,483	38,354	44,731	50,613
Institutos Públicos de Previsión	25,122	23,406	25,564	33,467	36,660
Sociedades Financieras	9,986	10,772	10,991	12,273	14,812
Organizaciones Privadas de Desarrollo Financieras (OPDF)	3,600	3,451	3,504	3,795	4,245
Otros Sectores	7,808	7,683	7,578	7,874	10,242
Total, Cartera Crediticia PSF	**431,673**	**437,608**	**493,080**	**576,034**	**680,880**

Fuente: *CNBS, CONSUCOOP y portal web MIFindex.*

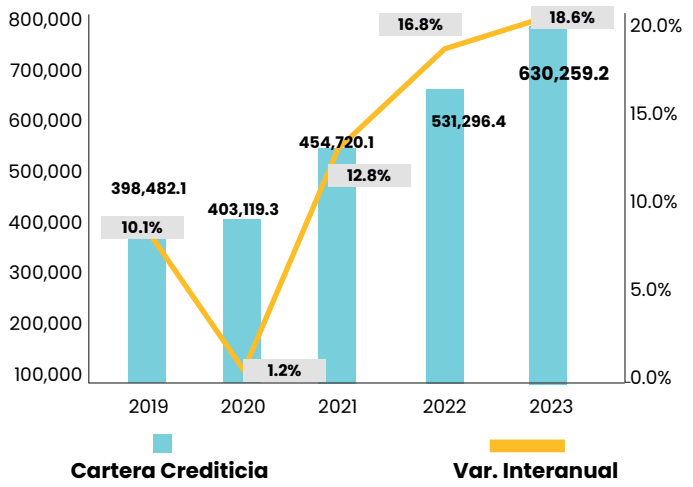
[26] Cooperativas de Ahorro y Créditos con activos mayores a US$ 1.0 millones.

[27] Incluye Bancos Estatales, Instituciones de Seguros, Oficinas de Representación, Bancos de Segundo Piso, Administradoras de Fondos de Pensiones Privadas (AFP) y Microfinancieras.

EL CRÉDITO EN LAS INSTITUCIONES REGULADAS POR LA CNBS

El crédito en las instituciones financieras reguladas registró en 2023 la tasa más alta, 18.6% en términos nominales y 12.8% en términos reales, desde que se publican los informes de Inclusión Financiera. Como se observa en el Gráfico 3, después de la pandemia, la evolución del portafolio crediticio crece a un ritmo constante. En promedio, el crédito total nominal creció 16.1% por año entre 2020 y 2023, liderado en el último año por las tarjetas de crédito (con un crecimiento anual de 46.8%), seguido de vivienda (21.4%) y de créditos de consumo (18.8%), todos los destinos anteriores relacionados con el consumo y compra de bienes durables. **Por su parte, los préstamos comerciales crecieron 15.5% y los microcréditos 7.5%** (cabe recordar que aquí se refiere a los microcréditos otorgados por las instituciones supervisadas por la CNBS únicamente).

Gráfico 3. Evolución de la cartera crediticia de los PSF supervisados (2019-2023)
(En millones de L y %)



Fuente: *Sistema interno de información CNBS*

Al cierre de período, el principal destino crediticio en las instituciones financieras reguladas por la CNBS en Honduras fue el crédito comercial, 60.7% o L382,458 millones, seguido de los préstamos orientados al consumo (16.8% del total o L106,062 millones), vivienda (13.7% o L86,658 millones), tarjetas de crédito (7.5% o L47,432 millones) y microcrédito (1.2% o 7,649 millones).

Tabla 9. Cartera crediticia de los PSF Supervisados por tipo de crédito – Diciembre 2023
(En millones de Lempiras y porcentajes)

Tipo de Crédito	Saldo	% Participación
Comercial	382,458	60.7%
Consumo	106,062	16.8%
Tarjeta de Crédito	47,432	7.5%
Microcrédito	7,649	1.2%
Vivienda	86,658	13.8%
Total, Cartera Crediticia	**630,259**	**100%**

Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

Por tipo de moneda, a diciembre de 2023, el 80.3% del saldo de créditos en instituciones supervisadas por la CNBS estaba en **moneda nacional y el 19.7% en moneda extranjera,** mayormente dólares norteamericanos. La participación de la moneda extranjera en el total del crédito muestra una tendencia decreciente desde 2019.

Tabla 10. Distribución del crédito por tipo de moneda (2019-2023)
(En millones de Lempiras)

Tipo de Crédito	2019	2020	2021	2022	2023
Moneda Nacional	294,376	299,123	339,925	416,983	506,040
Moneda Extranjera	104,107	103,996	114,795	114,313	124,219
Total, Cartera Crediticia	**398,483**	**403,119**	**454,720**	**531,296**	**630,259**
% de créditos en moneda extranjera	**26%**	**26%**	**25%**	**22%**	**20%**

Fuente: *Sistema interno de información CNBS*

Por tipo de crédito, el uso de moneda extranjera es más común en los créditos comerciales, donde el 30.2% del total está en moneda extranjera; le sigue en importancia los créditos de Tarjetas de Crédito, con el 8.2%. Se observa para todos los tipos de crédito un crecimiento mayor de los nominados en Lempiras que los nominados en moneda extranjera, lo que explica que la importancia relativa de los créditos en moneda extranjera disminuya. En el caso de los préstamos comerciales, pasó de representar 24% en 2019 al 18% en 2023.

Tabla 11. Cartera Crediticia de los PSF supervisados por tipo de crédito y moneda (2019-2023)
(En millones de Lempiras)

Tipo de Crédito	2019		2020		2021		2022		2023	
	MN	ME	MN	ME	MN	ME	MN	ME	MN	ME
Comercial	149,045	96,394	156,243	96,830	182,350	106,633	225,349	105,886	267,130	115,328
Consumo	65,504	1,192	65,401	1,193	70,433	1,324	87,861	1,397	104,376	1,686
Tarjeta de Crédito	20,820	2,560	19,829	2,151	22,193	2,507	29,209	3,111	43,561	3,871
Microcrédito	9,794	105	7,026	137	7,231	255	7,114	1	7,648	1
Vivienda	49,213	3,856	50,625	3,686	57,717	4,077	67,451	3,918	83,325	3,333
Total, cartera	**294,376**	**104,107**	**299,123**	**103,996**	**339,925**	**114,795**	**416,983**	**114,313**	**506,040**	**124,219**

Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

PERSONAS NATURALES

El saldo de cartera de los Proveedores de Servicios Financieros supervisados otorgado a las personas naturales alcanzó L315,805.9 millones al cierre de 2023, distribuida de la siguiente forma: consumo con el 34%, vivienda 27%, comercial 22%, tarjetas de crédito 15% y microcrédito 2%.

Los bancos comerciales participan con el 80.6%[28] **(L254,445.1 millones) del saldo total de dicha cartera,** de los cuales el 44.7% (L113,724.5 millones) corresponden a créditos de consumo más tarjetas de crédito; 31.2% (L79,526.8 millones) a vivienda; 22.9% (L58,179.4 millones) comercial; y, 1.2% (L3,014.4 millones) a microcrédito. **Le siguen los Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS)** con un portafolio de préstamos de L36,530.5 millones (11.6%) y las Sociedades Financieras con L13,146.5 millones (4.2%).

[28] Aproximación decimal. La participación exacta corresponde al 80.5701%

Ilustración 5. Saldos de cartera de préstamos por tipo y sexo – 2023
(En millones de Lempiras)

MUJERES		HOMBRES
15,545.3	Comercial	52,502.5
48,472.5	Consumo	56,584.5
4,198.9	Microcrédito	3,446.0
19,465.0	Tarjetas de Crédito	27,964.4
35,784.2	Vivienda	50,842.5

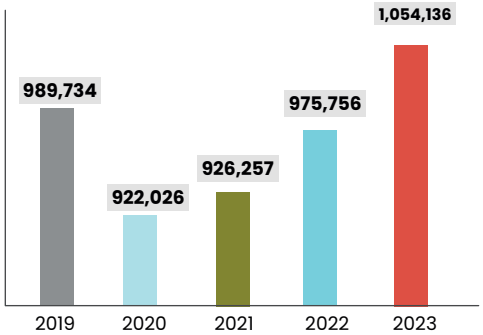
Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

Con relación a la demanda del crédito de personas naturales al cierre de diciembre de 2023, el número de deudores únicos alcanzó 1,054,136 personas, 78,380 (8.0%) individuos más que el número registrado en 2022 (975,756).

La caída de los deudores durante la pandemia se vio explicada por la incertidumbre acentuada sobre la duración y el impacto de dicha crisis sanitaria; aunado a la percepción de riesgo de varios sectores económicos, ante las medidas de confinamiento, restricciones de movilidad y cierre de negocios. Lo anterior, tuvo importantes repercusiones sobre el número de empleos y la consecuente reducción de ingresos en los hogares hondureños.

De acuerdo con la Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS que concentra la información precisa de deudores únicos por tipo de crédito, existen deudores registrados en más de un tipo de crédito, por lo que la sumatoria de deudores por tipo de crédito, difiere del total de deudores únicos reflejados en el gráfico 4.

Gráfico 4. Evolución de los deudores únicos (personas naturales) de los PSF



Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

Tabla 12. Cantidad de deudores por tipo de créditos de los PSF supervisados por CNBS (En unidades)

Tipo de Crédito	2019	2020	2021	2022	2023
Comercial	88,118	143,172	136,067	143,478	**152,086**
Consumo	557,629	517,679	515,126	542,140	**571,191**
Tarjeta de Crédito	517,679	384,574	385,204	419,183	**474,882**
Microcrédito	244,600	145,300	139,589	141,920	**143,630**
Vivienda	78,861	77,947	83,255	84,790	**88,899**

Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

La tabla 12, **evidencia que entre el 2019 al 2023 el número de deudores con créditos comerciales aumentaron en un 14.6%**, le siguen las tarjetas de crédito con el 4.7%, vivienda con 3.0% y consumo con apenas el 0.6%; en contraste con los deudores de microcréditos, presentan una disminución del 12.5%. al cierre de 2023.

Respecto a los montos de crédito otorgado a las personas naturales, en 2023 se contabilizaron L358,252.6[29] **millones, liderados en primer lugar por créditos de consumo con un 31.8% (L114,055.7 millones),** en segundo y tercer lugar se posicionan los préstamos a vivienda con el 23.6% (L84,679.4 millones) y tarjetas de crédito con el 22.5% (L80,414.7 millones), respectivamente, le siguen los créditos comerciales 19.4% (L69,498.3 millones) y los microcréditos con una contribución del 2.7% (L9,604.5 millones).

Por tipo de crédito y sexo, solo los microcréditos otorgados a mujeres superan a los de hombres con una relación del 128.0%. La proporción más baja fue de los créditos comerciales con el 33.0%, mientras que los préstamos de vivienda y tarjetas de crédito reflejan relaciones similares con el 74.0% y 70.0% respectivamente; mientras que los de consumo observan una relación del 89.0%.

El monto de crédito otorgado se distribuye en 40.7% para mujeres y 59.3% hombres. El crédito para consumo es el más importante tanto para hombres como para mujeres, representando el 36.9% del total del crédito otorgado a las mujeres y el 28.4% del crédito otorgado a los hombres. **La mayor diferencia entre hombres o mujeres en cuanto al crédito otorgado es en el sector comercial, donde los hombres reciben casi tres (3) veces más crédito total que las mujeres.** Donde menos diferencias de sexo se presentan en el crédito para consumo y microcrédito.

Ilustración 6. Montos de créditos otorgados por tipo y sexo – 2023

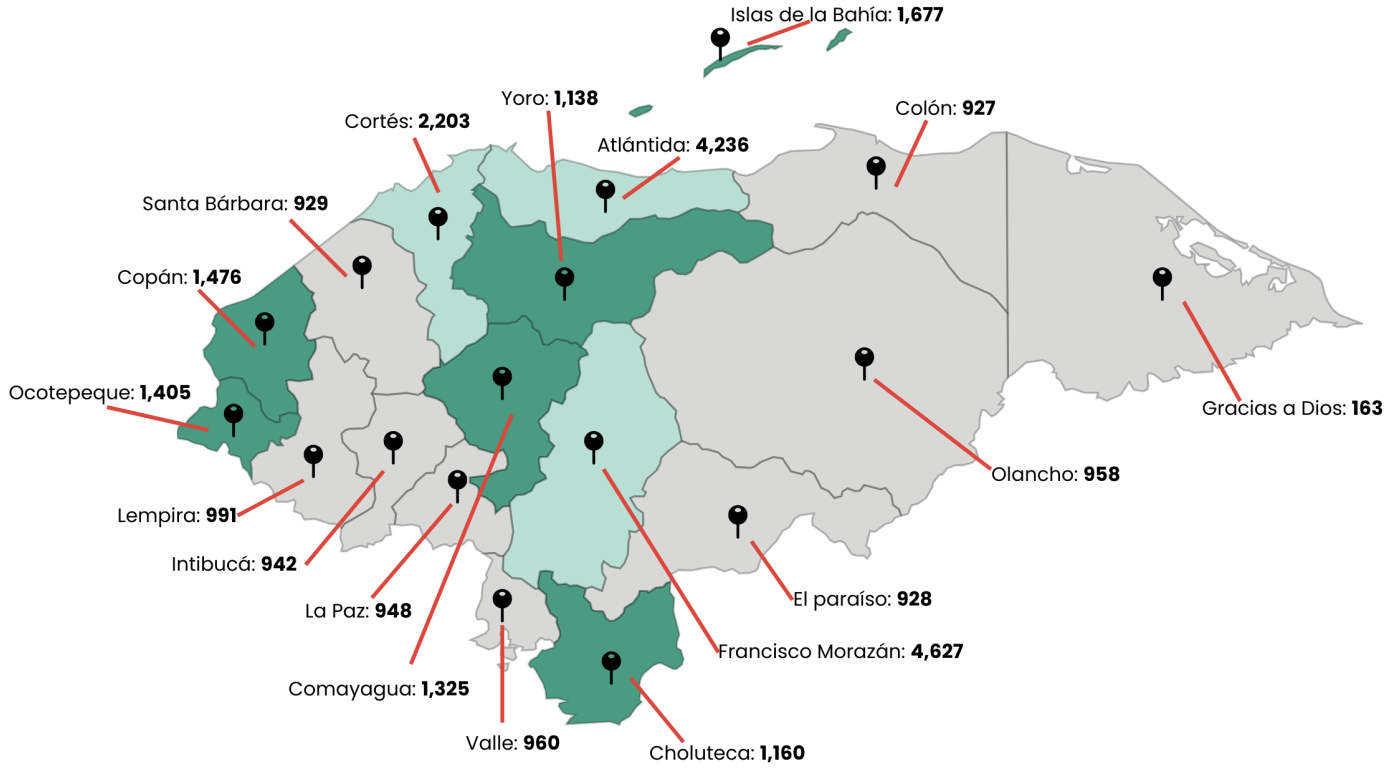
MUJERES		HOMBRES
17,387.0	Comercial	52,111.3
53,771.0	Consumo	60,284.6
5,404.2	Microcrédito	4,200.3
33,202.2	Tarjetas de Crédito	47,2012.5
36,108.3	Vivienda	48,571.1

Fuente: *Central de Información Crediticia (CIC) de la CNBS*

La relación de deudores como porcentaje de la población adulta, por departamento, es significativa en Francisco Morazán, Atlántida y Cortés. Por su parte, Francisco Morazán destaca como el segundo departamento en población (1,170,165 habitantes), y el primer lugar en cuanto a deudores respecto a población con el 46.3%. El departamento de Atlántida en términos de población se posiciona en el séptimo lugar con 325,257 habitantes, y el segundo lugar respecto al 42.4% del análisis. Por último, Cortés, con la mayor cantidad de población en el país (1,230,753 habitantes), registró una relación del 22.0%. **En los tres (3) casos, los hombres tienen una mayor representación (en promedio entre los tres de un 54.7%) que las mujeres (45.3% en promedio).** Ver Ilustración 7.

[29] Se excluyen los siguientes campos: a) Créditos castigados, b) créditos refinanciados, c) créditos readecuados, d) Extra-financiamiento distinto de tasa cero, e) Tasas y saldos igual a cero

Ilustración 7. Número de deudores por cada 10,000 adultos (+18 años) de la población por departamento de Honduras: Instituciones Supervisadas

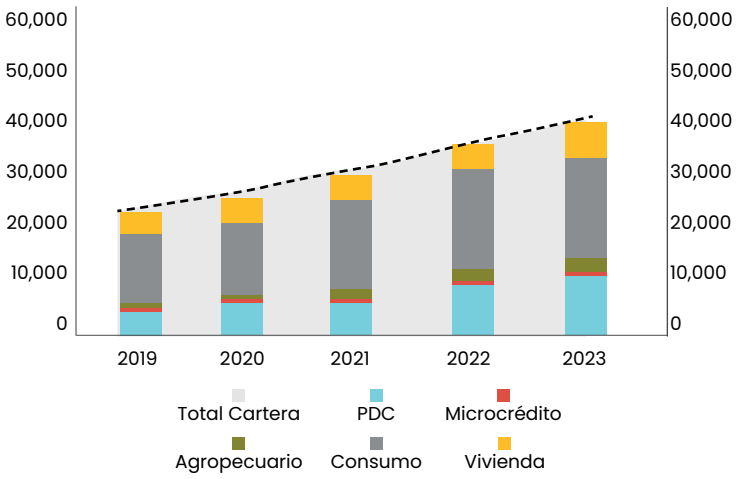


Fuente: *Elaborado por la CNBS con información de la CIC e INE.*

EL CRÉDITO EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

La cartera crediticia (personas naturales y jurídicas) de las cooperativas de ahorro y crédito con activos mayores a US$ 1.0 millones alcanzó L50,612.9 millones al cierre de 2023, L5,882.1 millones (13.1%) superior a la registrada en igual período del año anterior (L44,730.8 millones). La cartera con mayor participación es la de consumo con el 57.8% (29,258.6 millones), seguido de vivienda 18.2% (L9,230.9 millones), pequeños deudores comerciales 16.7% (L8,434.4 millones), agropecuarios 5.3% (L2,692.0 millones) y microcrédito con el 2.0% (L997.1 millones).

Gráfico 5. Evolución de la Cartera Crediticia de las Cooperativas de Ahorro y Crédito (2019-2023)



Fuente: *Elaborado por CNBS con datos de CONSUCOOP*

El crecimiento más importante se presentó en la cartera de consumo con L3,120.6 millones (11.9%), seguida por los préstamos a pequeños deudores comerciales y vivienda con L1,308.5 (18.4%) y L1,163.5 (14.4%) millones, respectivamente. En orden de importancia le siguen los créditos agropecuarios L185.4 millones (7.4%) y el microcrédito con L104.1 millones (11.7%).

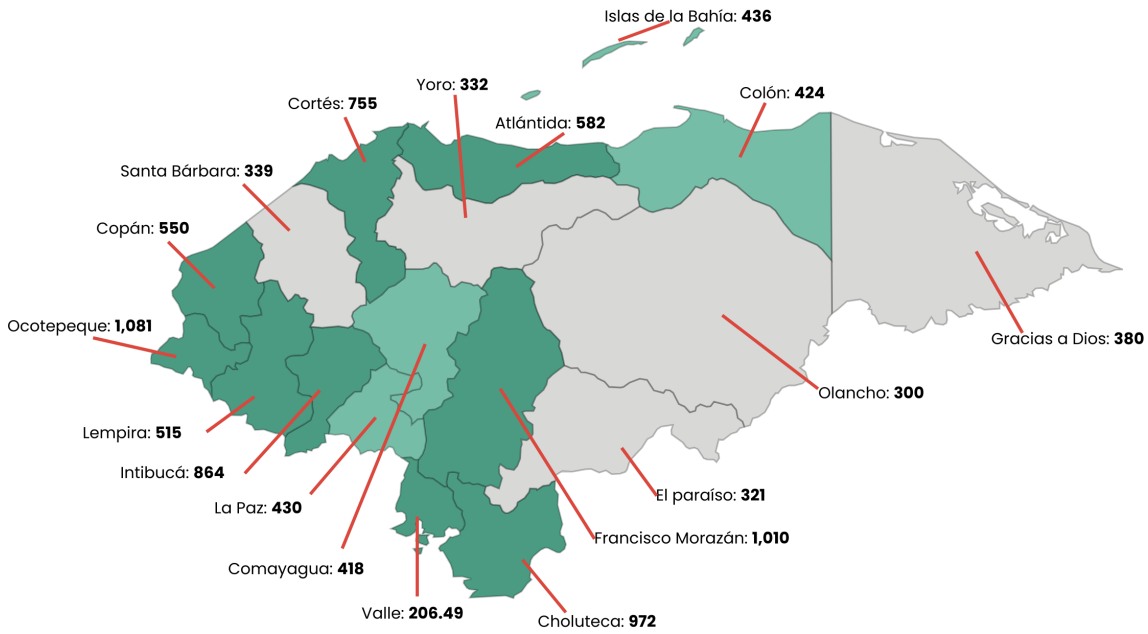
PERSONAS NATURALES

El saldo de los préstamos otorgados a las personas naturales alcanzó L49,359.9 millones al cierre de 2023, L5,474.3 millones (12.5%) superior al registrado en igual período del año anterior (L43,885.6 millones). **La cartera otorgada a personas naturales representa el 97.5% del total de la cartera crediticia del sector; desagregada por sexo corresponde a L25,184.4 millones de créditos otorgados a mujeres (51%) y L24,175.5 millones (49%) de hombres.** El saldo per cápita, obtenido del saldo total de préstamos (L49,359.9 millones) dividido por el total de prestatarios (registros únicos: 405,453), ascendió a L121,740.2.

El porcentaje de personas con al menos un préstamo dentro de las Cooperativas de Ahorro y Crédito con relación al total de afiliados (sin -18 años) es del 27%.

El análisis departamental indica que a nivel nacional las Cooperativas de Ahorro y Crédito registran 650 deudores por cada 10,000 habitantes mayores de 18 años, el primer lugar lo ocupa el departamento de Ocotepeque con 1,080 deudores por cada 10,000 habitantes (+18 años), seguido por Francisco Morazán con 1,010, Choluteca 972 e Intibucá con 864 deudores. La relación más baja fue presentada por el departamento de Olancho con apenas 300 deudores por cada 10,000 adultos (+18 años).

Ilustración 8. Número de deudores por cada 10,000 adultos (+18 años) por departamento de Honduras: Cooperativas de Ahorro y Crédito



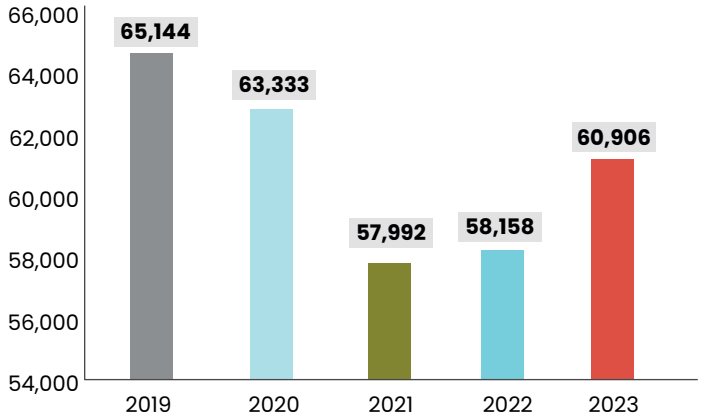
Fuente: *Elaborado por CNBS con datos de CONSUCOOP*

EL CRÉDITO EN LAS MICROFINANCIERAS

De acuerdo con la información disponible de las Microfinancieras [30], a diciembre de 2023 la cartera total ascendió a L7.8 millones, superior en L1.2 millones (17.3%) a la registrada en 2022 (L6.7 millones), el aumento medio respecto al 2019 es del 9.8%. Dicho portafolio está conformado por un 33.3% (L2.6 millones) de créditos orientados para capital de trabajo; un 66.7% (L5.2 millones) en otros destinos.

La cobertura de la población que posee un (1) crédito con las Microfinancieras fue de apenas el 1.0%, manteniéndose igual que el 2022.

Gráfico 6. Número de Deudores de las Microfinancieras que operan en Honduras (2019-2023)



Fuente: *Elaborado por CNBS con datos del portal web MIFindex.*

El total de deudores fue de 60,906 personas, de las cuales el 59% son mujeres y el 41% hombres; el crecimiento respecto a 2022 fue de 2,748 personas (4.7%); pero, en comparación con 2019, registró una reducción media del 1.7%.

4.2 DEPÓSITOS

EVOLUCIÓN DE LOS DEPÓSITOS DEL PÚBLICO

El total de depósitos captados por los proveedores de servicios financieros del país, las instituciones supervisadas por la CNBS y las cooperativas de ahorro y crédito reguladas por CONSUCOOP registraron L663,540.3 millones al cierre de 2023, L72,463.1 millones superior (12.3%) que el saldo registrado en 2022 (L591,077.3 millones). El crecimiento medio de dichos recursos durante el período 2019-2023 fue del 13.3%.

Tabla 13. Evolución de los depósitos y aportaciones de los PSF del país (2019-2023)
(En millones de Lempiras)

Sector	2019	2020	2021	2022	2023
PSF supervisadas por CNBS	368,976.9	439,833.6	487,867.5	540,151.8	609,151.4
Cooperativas de Ahorro y Crédito	33,546.7	40,115.4	45,617.7	54,388.9	54,388.9
Total	**402,523.6**	**479,949.0**	**533,485.2**	**591,077.3**	**663,540.3**

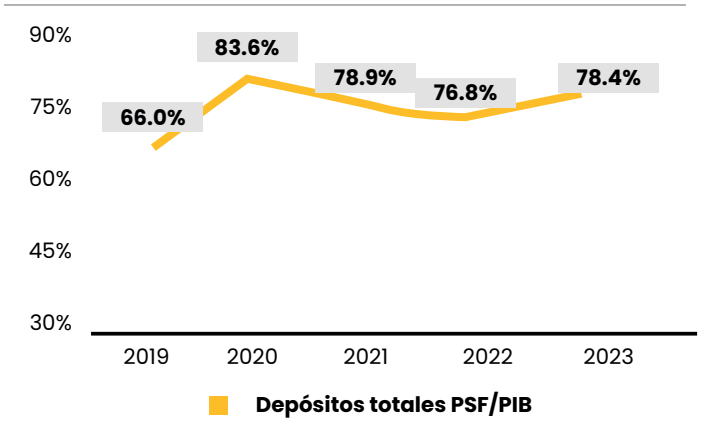
Fuente: *Sistema Interno CNBS y datos de sitio web de CONSUCOOP.*

[30] Cifras obtenidas en el portal web MIFindex.

El nivel de bancarización medida por la relación depósitos del público respecto al PIB registró el 78.4% a diciembre de 2023, 1.6% superior al 76.8% computado en el 2022, producto de un mayor crecimiento de los depósitos del público.

Durante la pandemia, el nivel de bancarización se elevó a 83.6%, esta crisis sanitaria actuó como catalizador para la digitalización y modernización de los servicios bancarios acelerando la bancarización a través de la adopción de nuevas tecnologías; asimismo, cambios en los hábitos de consumo y pago de las personas.

Gráfico 7. Nivel de Bancarización de Honduras (2019-2023)



Fuente: *Sistema interno CNBS, datos de los sitios web de CONSUCOOP y del BCH.*

Los bancos comerciales participan con el 90.1 % del total de depósitos; siguen las cooperativas de ahorro y créditos con una contribución del 8.2 % equivalente a L54,388.9 millones, distribuidos en L31,072.5 millones en depósitos del público y L23,316.4 millones de aportaciones; las sociedades financieras y OPDF participan con el 1.4% y 0.2%, respectivamente.

Tabla 14. Distribución de los depósitos y aportaciones por tipo de instituciones (2019-2023)
(En millones de Lempiras)

Tipo de Institución	2019	2020	2021	2022	2023
Bancos Comerciales	361,246.3	430,784.3	478,749.7	530,427.1	598,130.0
Cooperativas de Ahorro y Crédito 1/	33,546.7	40,115.4	45,617.7	50,925.5	54,388.9
Sociedades Financieras	6,383.9	7,671.9	7,935.2	8,440.0	9,619.6
OPDF	1,346.7	1,377.5	1,182.6	1,284.7	1,401.7
Total, Depósitos PSF	**402,523.6**	**479,949.1**	**533,485.2**	**591,077.3**	**663,540.3**

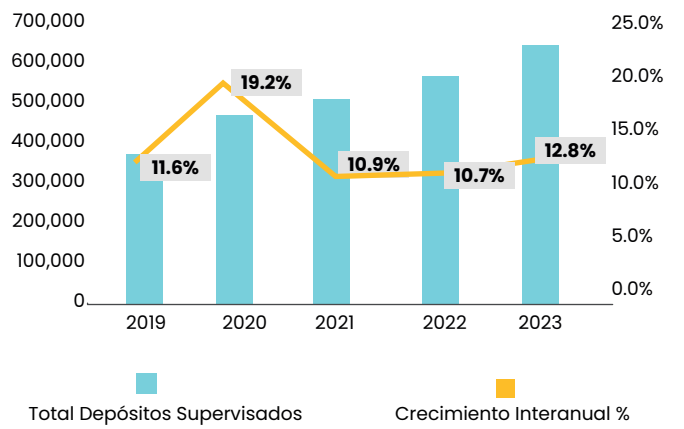
1/ *Incluye depósitos del público y aportaciones.*
Fuente: *Sistema interno CNBS y datos del sitio web de CONSUCOOP.*

LOS DEPÓSITOS EN LAS INSTITUCIONES REGULADAS POR LA CNBS

Los depósitos totales de los Proveedores de Servicios Financieros supervisados alcanzaron L609,151.4 millones al cierre de 2023, superiores en L68,999.6 millones (12.8%) comparado con los L540,151.8 millones contabilizados en 2022, **registrando una tasa de crecimiento medio en los últimos cinco años del 13.4% (Ver Gráfico 8).**

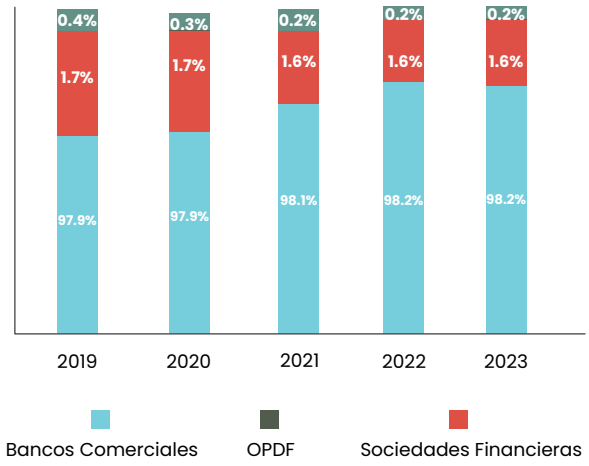
Al cierre de 2023, los bancos comerciales participan con un 98.2%, del total de recursos captados, seguido de las sociedades financieras con 1.6% y las organizaciones privadas de desarrollo financieras (OPDF) alcanzan solo el 0.2%.

Gráfico 8. Depósitos del público de los PSF supervisados por CNBS (2019-2023) (En millones de Lempiras y porcentajes)



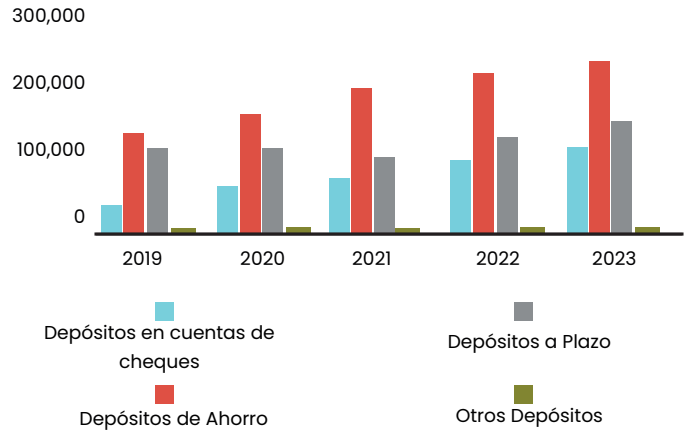
Fuente: *Sistema interno de información de la CNBS*

Gráfico 9. Composición de los depósitos por proveedor de servicio financiero supervisado por la CNBS (En porcentajes)



El producto de captación de depósitos que experimentó el mayor crecimiento fueron los depósitos a plazo con L32,479.3 millones (19.9%), seguidos por los depósitos de ahorro con L19,064.4 millones (7.3%) y las cuentas de cheques con L16,995.0 millones (15.1%). No obstante, los depósitos de ahorro continúan siendo el producto de depósito con mayor aceptación entre el público al mostrar una participación del 46.1% (L280,575.2 millones); mientras, los depósitos a plazo con 32.1% (L195,762.4 millones) y las cuentas de cheques con un 21.3% (L129,799.4 millones).

Gráfico 10. Depósitos por tipo de producto de los PSF supervisados por CNBS (En millones de Lempiras)



Fuente: *Sistema interno de información de la CNBS*

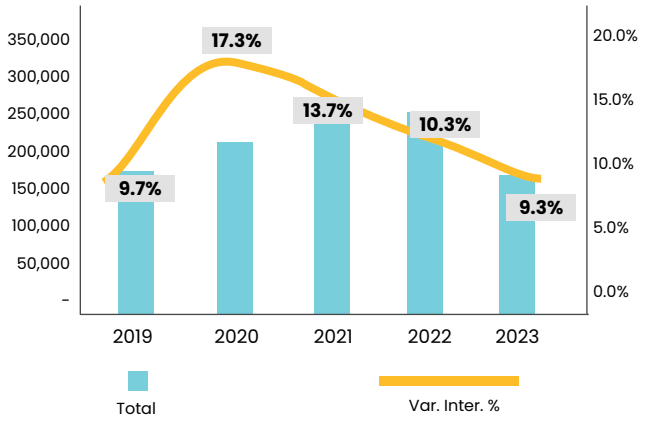
DEPÓSITOS DE PERSONAS NATURALES

Las personas naturales mantuvieron depósitos en las instituciones supervisadas por L289,319.6 millones a diciembre de 2023, experimentando un crecimiento interanual del 9.3% **(L24,527.7 millones) respecto al saldo registrado en igual fecha del año anterior (L264,791.8 millones). Lo anterior por el mayor crecimiento en depósitos de ahorro por L19,009,1 millones (9,1 %), seguido de los depósitos a plazo L4,818,5 millones (9.9%) y las cuentas de cheques por L700,1 millones (9.8%). Por sexo, los depósitos propiedad de mujeres y hombres se elevaron en L12,329.6 millones (10.0%) y L12,198.1 millones (8.6%), respectivamente.**

En comparación con el 2022, el aumento en el saldo de los depósitos a la vista y de ahorros fue mayor en las mujeres que en los hombres, mientras que en los certificados de depósitos prevaleció el crecimiento de los depósitos propiedad de hombres.

Gráfico 11. Evolución del saldo de los depósitos de las personas naturales - PSF supervisados
(En millones de Lempiras y porcentajes)

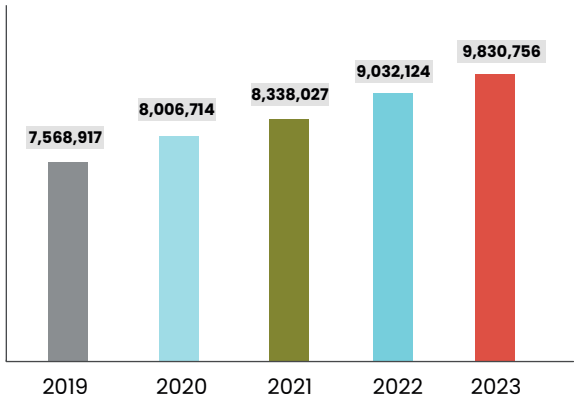
Después de la crisis pandémica se observó un crecimiento significativo en los depósitos de las personas naturales, al finalizar el 2020 crecieron a una tasa interanual del 17.3%. Posterior a la apertura de la economía, el ritmo de captación se ha ido normalizando; **en 2023 los depósitos crecieron en 9.3%**, incluso por debajo de la tasa observada previo al escenario de pandemia (9.7%).



Fuente: *Sistema interno de información de la CNBS*

Gráfico 12. Evolución del número de cuentas de depósitos - PSF supervisados

A diciembre de 2023, los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) supervisados registraron 9,830,756[31] **cuentas de depósitos propiedad de personas naturales, reportando un crecimiento interanual del 8.8% respecto al año anterior,** equivalente a 798,632 cuentas adicionales, derivado del aumento de cuentas pertenecientes tanto a mujeres (7.7%) como a hombres (5.8%). La distribución estuvo liderada en 93.4% (9,181,849) por los Bancos Comerciales, 3.4% (330,146) por Sociedades Financieras y un 3.2% (318,761) por Organizaciones Privadas de Desarrollo Financiero (OPDF).



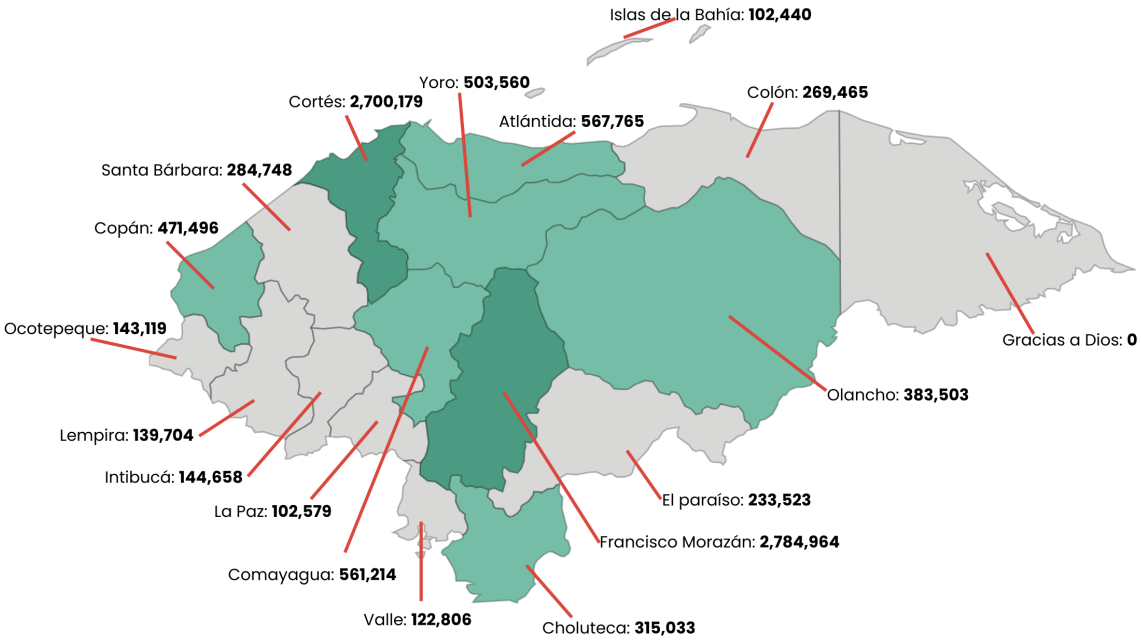
Fuente: *Sistema interno de información de la CNBS*

Al cierre del 2023, la distribución geográfica de los depositantes se concentra en siete (7) de los dieciocho (18) departamentos con un 81.1%, destacándose los departamentos de Francisco Morazán y Cortés que concentran el 55.8% del total de las cuentas de depósitos, según el siguiente detalle: Francisco Morazán 28.3%(2.8 millones), Cortés con 27.5% (2.7 millones), Atlántida 5.8% (567 mil), Comayagua 5.7%, Yoro 5.1%, Copán 4.8%, Olancho 3.9%; el resto de las cuentas de depósitos se agrupan en once (11) departamentos[32] con una participación del 18.9% (1.9 millones).

[31] Corresponde al total de las cuentas de depósitos reportados por los proveedores de servicios financieros supervisados a la CNBS, las que no son informadas como cuentas únicas, es decir, que más de una cuenta puede ser propiedad de un cliente.

[32] Incluye: Choluteca, Santa Bárbara, Colón, El Paraíso, Intibucá, Ocotepeque, Lempira, Valle, La Paz, Islas de Bahía, Gracias a Dios

Ilustración 9. Número de cuentas de depósitos de los PSF supervisados por CNBS al cierre de 2023 (En número de cuentas) *



**Las instituciones supervisadas reportan en cero (0) las cuentas de depósitos en el departamento de Gracias a Dios pese a que reportan puntos de servicio en dicho departamento.*

Fuente: *Sistema interno de información de la CNBS*

TARJETAS DE DÉBITO

El número de tarjetas de débito que circularon en el país ascendió a 8,551,673 a diciembre 2023, superior en 1,105,038 (14.8%) a las que circulaban en igual fecha del año anterior. El total de tarjetas creció entre 2020 y 2023, al 17.6% anual.

Tabla 15. Evolución del número de tarjetas de débito en circulación (2020-2023) (En unidades)

Año	Total, Tarjetas
2020	5,260,682
2021	6,387,195
2022	7,446,635
2023	**8,551,673**

Fuente: *Elaboración CNBS.*

DEPÓSITOS Y APORTACIONES EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Al cierre de 2023, las Cooperativas de Ahorro y Crédito con activos mayores a un millón de dólares, registran depósitos por L31,072.5 millones, lo que representa un crecimiento del 6.5% respecto a 2022. El crecimiento medio durante el período 2019-2023 fue del 17.0%. **En este sector, predominan los depósitos de ahorro con una participación del 60.6% (L18,816.4 millones),** mientras los depósitos a plazo registran una contribución del 39.4% (L12,256.1 millones).

Tabla 16. Evolución de los depósitos de las Cooperativas de Ahorro y Crédito de Honduras (2019-2023) (En millones de Lempiras)

Concepto	2019	2020	2021	2022	2023
Depósitos de Ahorro	9,617.9	12,440.7	14,745.8	17,555.1	18,816.4
Depósitos a Plazo	6,975.4	9,382.5	10,767.8	11,610.8	12,256.1
Total, depósitos	**16,593.3**	**21,823.2**	**25,513.6**	**29,165.9**	**31,072.5**

Fuente: *Información del sitio web de CONSUCOOP*

El saldo de depósitos de personas naturales asciende a L27,362.4 millones, que representa el 88.1% del total de depósitos. Los depósitos propiedad de mujeres alcanzaron L14,873.6 millones, de los cuales L10,146.6 millones (68.2%) son depósitos de ahorro y L4,727.0 (31.8%) depósitos a plazo. Por su parte, los depósitos pertenecientes a hombres alcanzaron L12,488.8 millones, distribuidos en 63.4% y 36.6% en depósitos de ahorro y a plazo, respectivamente.

En ambos productos de captación predomina la participación de mujeres.

El total de cuentas de depósitos únicas de este sector asciende a 1,617,852 personas, de las cuales el 57.1% (928,929) corresponden a mujeres y el 42.9% (688,923) pertenecen a hombres.

El producto de depósito con mayor aceptación entre los afiliados a cooperativas de ahorro y crédito son los depósitos de ahorro, representando el 98.7% (1,596,557), mientras los depósitos a plazo representan apenas el 1.3% (21,295 cuentas). En los depósitos de ahorros, las cuentas suscritas por mujeres alcanzan el 57.4% y las registradas por hombres un 42.6%. Por su parte, en los certificados de depósito a plazo las mujeres participan con el 57.0% y los hombres con el 43.0%.

A diciembre de 2023, el saldo reportado en las cuentas de aportaciones fue de L23,316.4 millones, superior en L1,556.9 millones (7.2%) a los reportados en igual fecha de 2022. El saldo de aportaciones de personas naturales asciende a L23,032.2 millones, que representan el 98.8% del total, estas últimas distribuidas en 57.9% de mujeres y 42.1% de hombres. Las cuentas de aportaciones obligatorias distintivas del sector reflejan igual comportamiento que los depósitos, el total de cuentas alcanzó 1,521,732 al 31 de diciembre de 2023, de las cuales, 869,454 (57.1%) son propiedad de mujeres y las restantes 652,278 (42.9%) pertenecen a hombres.

TRANSACCIONALIDAD

La transaccionalidad se entiende como las operaciones que se realizan a través de diversos canales físicos o digitales; siendo los físicos: oficinas, cajeros automáticos, terminales de punto de venta (POS), autobancos y agentes corresponsales; y los digitales: banca electrónica, telefonía móvil, billeteras y pasarelas, y transferencias electrónicas mediante plataforma ACH[33] y LBTR[34].

La información de esta sección contempla la transaccionalidad de las siguientes instituciones: a) Bancos comerciales, b) Sociedades financieras, c) Bancos Estatales, d) OPDF, e) Instituciones no bancarias que brindan servicio a través de dinero electrónico (INDEL) y f) Otros canales digitales.

Las transacciones mediante canales físicos y digitales alcanzaron 964.5 millones al cierre de 2023, el 71.9% (693.7 millones) realizadas mediante canales físicos y el 28.1% (270.8 millones) a través de digitales. El monto total de las transacciones fue de L61,496,603.6 millones, de estos L56,845,264.4 millones (92.4%) fueron ejecutadas mediante canales físicos y L4,651,339.2 millones a través de canales digitales.

[33] ACH por sus siglas en inglés, Automated Clearing House, que en español significa sistema automático de transferencia de fondos.
[34] LBTR: Liquidación Bruta en Tiempo Real.

Tabla 17. Monto y cantidad de Transacciones realizadas por canales físicos – 2023
(En millones de Lempiras y transacciones)

Canales Físicos	Cantidad de Transacciones	Monto de Transacciones
Agencias	277.7	51,323,830.1
Agentes Corresponsales	52.3	269,611.2
Autobancos	5.4	4,772,903.7
Cajeros Automáticos	82.8	174,984.8
Terminal de Punto de Venta	157.2	199,138.9
Otros Agentes (DINELSA, DILO y Tengo)	118.3	104,795.7
TOTAL	**693.7**	**56,845,264.4**

Tabla 18. Monto y cantidad de Transacciones realizadas por canales digitales – 2023
(En millones de Lempiras y transacciones)

Canales Digitales	Cantidad de Transacciones	Monto de Transacciones
Banca Electrónica	52.7	2,232,971.4
Telefonía Móvil	80.3	306,006.6
Transferencias electrónicas mediante plataforma ACH	29.3	604,741.2
Transferencias electrónicas mediante plataforma LBTR	1.0	1,429,157.8
Billeteras Electrónicas	106.0	77,021.7
Otros canales digitales (TENGO)	1.4	1,440.6
TOTAL	**270.8**	**4,651,339.2**

Fuente: *Elaboración CNBS.*



05 SEGUROS

COMERCIALIZACIÓN E INTERMEDIACIÓN DE SEGUROS Y PRIMAS

La Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros establece que las instituciones de seguro solo pueden aceptar contratos promovidos por agentes de seguros o sociedades de corretaje registrados en la Comisión. Esto asegura que las actividades de intermediación se realicen por profesionales autorizados, garantizando así la transparencia y la seguridad en la comercialización de los seguros.

La Resolución No.1001/19-08-2003 de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) amplía las formas de comercialización de seguros, permitiendo que se realicen a través de redes de establecimientos bancarios, instituciones financieras y otras organizaciones supervisadas por la CNBS. Para estas nuevas modalidades de intermediación, es necesario un contrato oneroso y la responsabilidad de las gestiones recae en la institución aseguradora, la cual debe dejar constancia de este acuerdo.

Los seguros comercializados mediante estas redes deben cumplir ciertos requisitos: las pólizas deben ser fáciles de entender y manejar para las personas naturales, y sus condiciones no pueden variar entre diferentes asegurados. Además, la aceptación del seguro debe ser simple y no pueden requerirse condiciones previas al momento de contratar. Las pólizas no pueden ser modificadas unilateralmente por la aseguradora, y las condiciones de la cobertura deben coincidir con lo promocionado. Los seguros ofrecidos bajo este esquema deben ser individuales.

SEGUROS OBLIGATORIOS

La Ley de Instituciones de Seguros y Reaseguros establece que únicamente la ley puede crear seguros obligatorios, ya sea para el tomador o la institución de seguros. Dentro de las regulaciones supervisadas por la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), se incluyen seguros obligatorios como los asociados a tarjetas de crédito. Según la Ley de Tarjetas de Crédito, las pólizas necesarias para cubrir riesgos asociados deben ser contratadas por el emisor con instituciones autorizadas y deben incluir seguros de vida por saldo de deuda y protección contra fraude. El costo de estas primas no debe ser trasladado al tarjetahabiente.

En cuanto a los seguros asociados a operaciones crediticias, la CNBS, mediante Resolución GES No.901/21-11-2016, ha reformado las normas para su contratación. Esto incluye seguros para créditos hipotecarios, vehiculares, fiduciarios y de micro, pequeña y mediana empresa, excluyendo grandes riesgos y situaciones especiales. Las coberturas mínimas incluyen seguros de vida por saldo de deuda que cubren muerte e invalidez total y permanente, así como seguros de incendio y líneas aliadas para hipotecas que protegen contra diversos desastres naturales y accidentes.

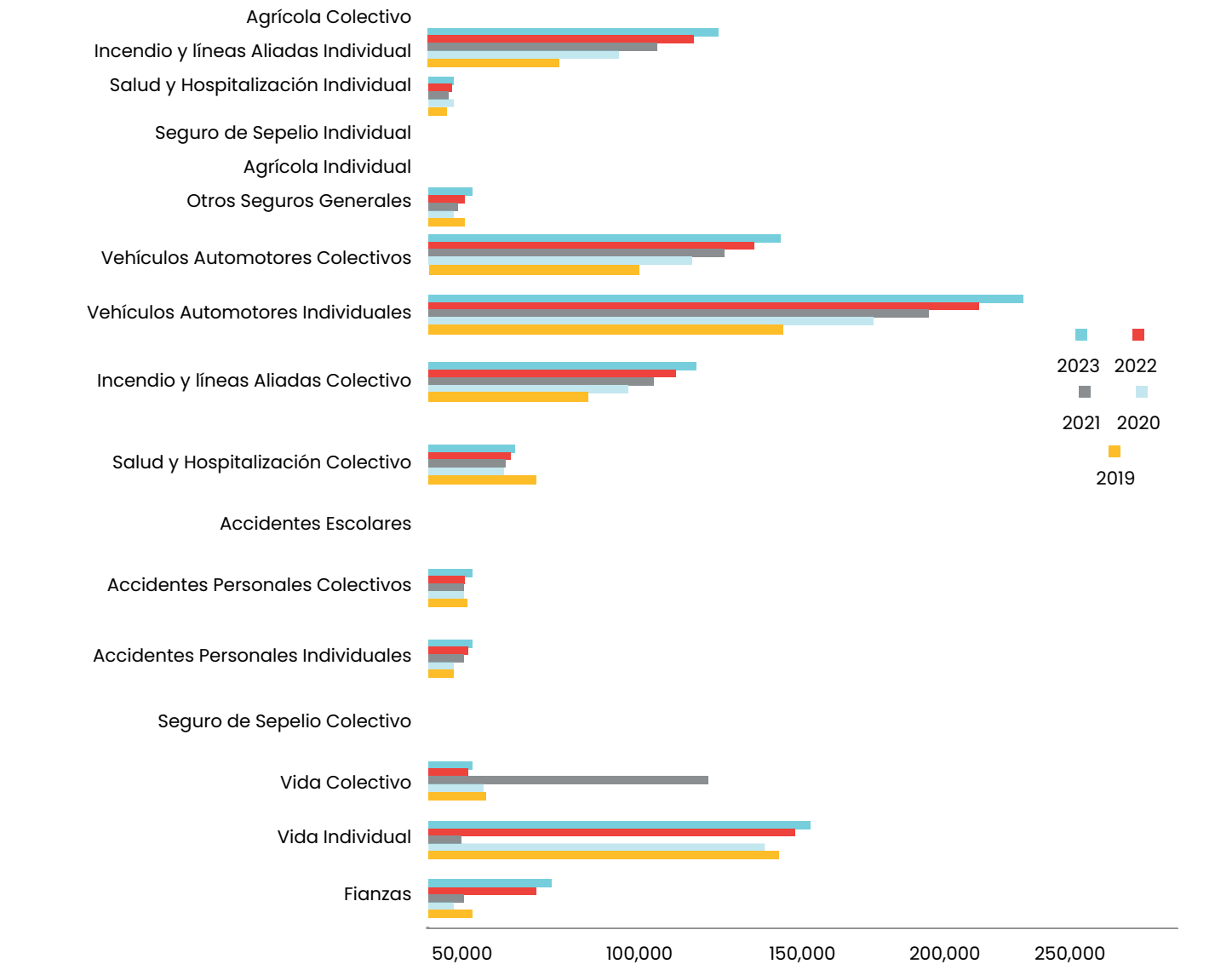
Además, los seguros de automóvil requeridos cubren riesgos de colisiones, vuelcos, incendio, robo total, fenómenos naturales y extensión territorial. Estos seguros obligatorios garantizan la protección tanto del patrimonio de los asegurados como la estabilidad financiera de las instituciones que otorgan los créditos. La CNBS regula estrictamente estas coberturas para asegurar que las instituciones y los tomadores de seguros cumplan con las normativas establecidas, protegiendo así a los consumidores y al sistema financiero en general.

PÓLIZAS COLOCADAS

A diciembre de 2023, el sistema asegurador colocó un total de 692,346 pólizas, evidenciando un crecimiento del 16.4% con respecto al 2022. La colocación de pólizas en el sector asegurador se concentró principalmente en cinco (5) instituciones que en conjunto colocaron el 96.5% de las pólizas totales en 2023.

El crecimiento en la colocación de las pólizas se deriva del aumento en los ramos de vehículos automotores individuales y colectivos.

Gráfico 13. Número de pólizas colocadas por ramo (2019-2023)



Fuente: *Sistema interno de información CNBS.*

El crecimiento medio del total de las pólizas durante el período 2019-2023 fue del 10.8%, destacándose los ramos de vehículos automotores colectivos 30.9%, salud y hospitalización individual 28.0%, vehículos automotores individuales 14.5% y accidentes personales individuales del 14.0%.

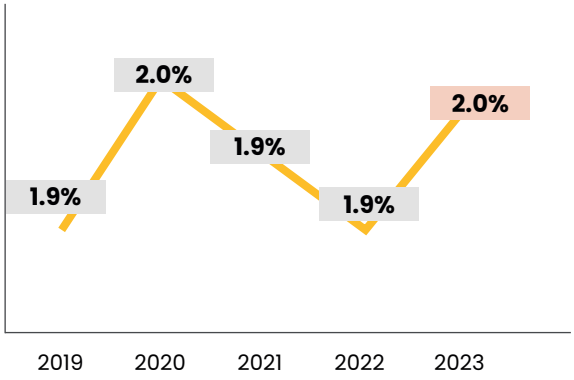
La colocación de pólizas individuales registró un crecimiento de 5,044 pólizas en 2023 (5.0% interanual); no obstante, el aumento medio durante el período 2019-2023 fue de solo el 2.2% y al cierre de 2023 registró una persona menos por cada 10,000 adultos (+18 años) que el período previo a la pandemia (169 asegurados por cada 10,000 adultos).

Tabla 19. Colocación de pólizas individuales por cada 10,000 adultos

Concepto	2019	2020	2021	2022	2023
Vida Individual	95,683	91,588	96,126	99,385	104,429
Número de pólizas individuales por cada 10,000 adultos (+ 18 años)	**169**	**158**	**162**	**163**	**168**

Fuente: *Cifras del Sistema Interno de Información de la CNBS y del INE.*

Gráfico 14. Penetración del Sistema Asegurador hondureño (En porcentajes)



Fuente: *Cifras de Sistema interno de información de la CNBS y el BCH.*

En cuanto a la penetración del sistema asegurador en la economía hondureña, representada por la relación primas netas/Producto Interno Bruto (PIB) fue del 2.0% al cierre de 2023, superior en apenas 0.1% al registrado en el 2022.

PROYECTO DE LEY DEL SISTEMA ASEGURADOR:

Existe actualmente un proyecto de Ley del Sistema Asegurador que busca promover su desarrollo e inclusión financiera, el cual contempla los siguientes aspectos:

1. Desarrollo de los micro seguros, seguros masivos, inclusivos y seguros paramétricos.
2. Dentro de las formas de organización, incorporar el establecimiento de Instituciones Micro aseguradoras con un requerimiento de capital social inferior al resto de instituciones de seguros.
3. Ampliación de los canales de comercialización que incluyen a instituciones no supervisadas por la CNBS.
4. Implementación del depósito de seguros.



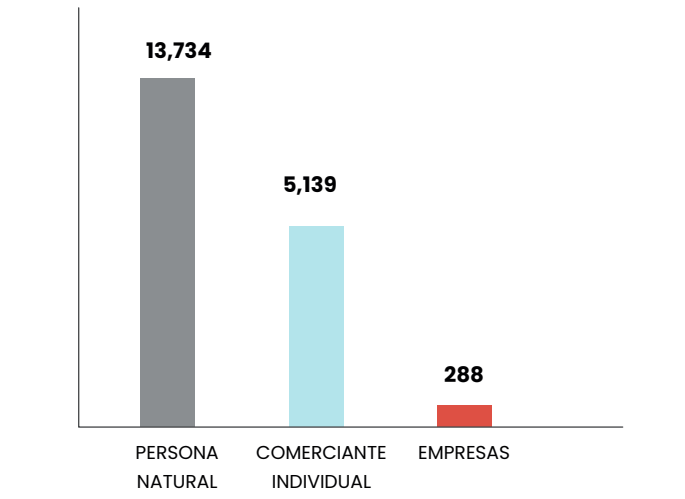
06 SOCIEDAD ADMINISTRADORA DE FONDOS DE GARANTÍA RECÍPROCA

En el interés de facilitar el acceso al financiamiento para las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) y promover su integración en el Sistema Financiero nacional, se aprobó mediante el Decreto No. 205-2011 la Ley del Sistema de Fondos de Garantía Recíproca. La ley pretende proporcionar garantías financieras, comerciales y técnicas a personas naturales y jurídicas que cumplan con los requisitos establecidos. Sus metas son: facilitar el acceso al financiamiento de las MIPYMES y mejorar su participación en la producción y contratación, pública y privada; posibilitar el acceso al financiamiento para la vivienda social, especialmente para personas de bajos ingresos incumplidos por el sistema tradicional; y permitir el acceso a programas educativos para estudiantes de bajos recursos seleccionados por sus méritos académicos.

La ley también establece la creación de una Sociedad Administradora de Fondos de Garantía Recíproca, responsable de administrar tres fondos específicos: el Fondo para la Micro, Pequeña y Mediana Empresa (FOGMYPIME), el Fondo para la Vivienda Social (FOGAVIS) y el Fondo para Educación Técnica y Superior (FODADE). De tal forma que, mediante el artículo 232 del Decreto No. 141-2017, se autorizó a la Sociedad Administradora de Fondos para Garantías Recíprocas CONFIANZA SA-FGR, para que emita garantías por créditos en moneda nacional hasta por un monto de $50,000 de los Estados Unidos de América.

La cobertura para cada deudor garantizado es de hasta un 60%, según las disposiciones de la CNBS, aunque este porcentaje puede variar dependiendo del FGR, el programa de garantía específico o por disposición legislativa. A continuación, se presenta el número de deudores desglosados por tipo de persona, sexo y ubicación geográfica, según datos de la Gerencia de Estudios, Regulación, Competencia e Innovación Financiera.

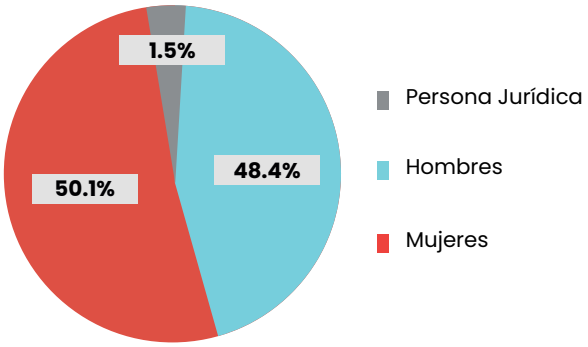
Gráfico 15. Número de deudores por tipo de persona - 2023 (En unidades)



Fuente: *Superintendencia de Seguros de la CNBS*

Las personas naturales representan la mayor cantidad de deudores con 13,734 casos, seguidas por los comerciantes individuales con 5,139 deudores. Por su parte, las empresas tienen una cantidad significativamente menor de deudores, con solo 288 casos contabilizados en 2023. Esta distribución indica que las deudas están predominantemente concentradas en individuos más que en entidades comerciales. La diferencia notable entre las personas naturales y los otros dos tipos sugiere una mayor propensión al endeudamiento entre los individuos.

Gráfico 16. Número de deudores por sexo y persona - 2023

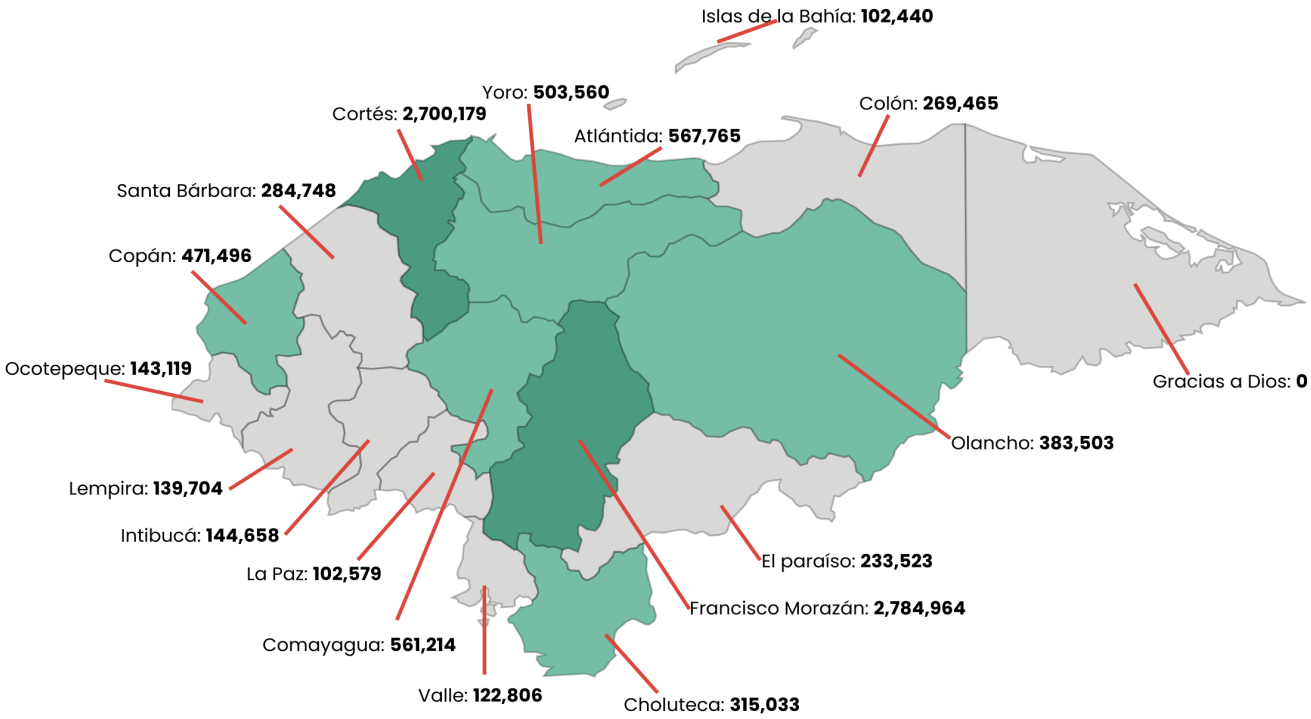


Fuente: *Superintendencia de Seguros de la CNBS*

Respecto a la distribución de deudores en 2023 por sexo y persona jurídica, las mujeres representan el 50.1% de los deudores, mientras que los hombres constituyen el 48.4%. Las personas jurídicas son una minoría, con solo el 1.5% del total de deudores. Esto indica una ligera mayoría de mujeres en situación de endeudamiento comparado con los hombres. **La proporción baja de personas jurídicas sugiere que las entidades legales tienen una incidencia mínima en comparación con los deudores individuales.**

Considerando un total de 19,145 deudores al cierre de 2023, **la distribución de deudores por departamento, la encabeza Cortés con 3,067 deudores, seguido por Francisco Morazán y Yoro con 2,239 y 2,176 deudores, respectivamente.** Los departamentos con menos deudores son La Paz e Intibucá, con 296 y 426 deudores. La concentración de deudores es mayor en los departamentos del norte y centro de la región.

Ilustración 10. Deudores por departamentos - 2023



Fuente: *Superintendencia de Seguros de la CNBS*



07 PROTECCIÓN AL USUARIO FINANCIERO

Las "Normas para el Fortalecimiento de la Transparencia, la Cultura Financiera, Conducta de Mercado y Atención al Usuario Financiero en las Instituciones Supervisadas" tienen como objetivo establecer lineamientos generales para que las instituciones supervisadas por la CNBS adopten mejores prácticas y estándares internacionales. Estas normas abarcan políticas internas, procedimientos, metodologías, gestión de riesgos, inclusión financiera, y atención eficiente de reclamos y consultas relacionadas con la transparencia, la promoción de la cultura financiera, y la conducta de mercado.

La primera instancia para presentar un reclamo es la institución supervisada, que debe recibir y procesar la reclamación en un máximo de diez días hábiles, ampliables por otros diez días con justificación escrita. Los reclamos relacionados con productos ofrecidos bajo licencias internacionales, que dependen de instituciones extranjeras, tienen un plazo máximo de resolución de treinta (30) días hábiles.

Así mismo, si un usuario financiero no está satisfecho con la respuesta recibida, puede presentar un reclamo ante la CNBS, que tiene 40 días hábiles para resolverlo desde que la información se considera completa. La normativa sobre reclamos contempla 16 tipologías y 125 subtipologías, pero para este reporte, se agrupan en siete categorías: depósitos del público, phishing, servicios al cliente, tarjetas de crédito y débito, seguros y otros.

En 2023, los reclamos presentados por las personas naturales ante las instituciones supervisadas llegaron a 4,501, un 50% mayor a los registrados en 2022. Este incremento en los reclamos se explica mayormente por **la categoría Phishing que se incrementó en un 343.8% (de los 1,502 casos adicionales registrados en 2023, 1,021 se deben a Phishing, el 80%).** La otra categoría que muestra un incremento interanual significativo fue el del servicio al cliente (137.6%), seguido de tarjetas de débito y crédito (19.7%). El resto de las categorías de reclamo muestran una reducción en 2023.

Tabla 20. Evolución de los reclamos presentados por los usuarios financieros ante las instituciones supervisadas (En unidades)

Tipo de Reclamo	2020	2021	2022	2023
Depósitos del Público	119	219	293	277
Phishing	61	209	297	1,318
Préstamos	759	766	613	595
Seguros	92	126	132	107
Servicio al Cliente	40	114	242	575
Tarjetas de Crédito/Débito	1,008	981	1,203	1,440
Otros	207	189	219	189
TOTAL	**2,286**	**2,601**	**2,999**	**4,501**

Fuente: *Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF)*

Derivado de la pandemia por COVID-19 y su confinamiento, las personas y las instituciones supervisadas se vieron obligadas a acelerar la digitalización de sus productos y servicios financieros. **El incremento en los casos de Phishing se debe, en parte, al mayor uso de canales digitales** que los ciberdelincuentes aprovechan. La falta de cultura en el uso de estos medios por parte de los usuarios y algunas debilidades en las plataformas financieras facilitaron este tipo de delito.

Para mitigar este problema, la CNBS emitió los "Lineamientos Mínimos con los que deben contar las Instituciones Supervisadas para prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes y estafas cibernéticas en contra del usuario financiero". Este documento establece controles mínimos que las instituciones supervisadas deben aplicar para prevenir y mitigar fraudes cibernéticos y promover una mayor conciencia y educación financiera entre los usuarios para prevenir estos eventos.

LOS RECLAMOS ANTE LA CNBS

Los reclamos analizados anteriormente son lo que llegan a las instituciones financieras reguladas; como se explicó en la sección anterior, los usuarios pueden luego reclamar a la CNBS. **Del total de reclamos recibidos por las instituciones (4,501), un 15%[35] fueron luego presentados al regulador**, similar a la participación observada en 2022, donde se atendieron 449 reclamos (15%) de un total de 2,990 reclamos recibidos por las instituciones financieras.

Los reclamos presentados a la CNBS crecieron un 50% en 2023 y esto se atribuye principalmente al aumento significativo de los incidentes de Phishing, los cuales aumentaron un 230% respecto al año anterior. En 2022, se registraron 96 reclamos por Phishing, que representaban el 21.4% del total de reclamos recibidos. Este número aumentó a 317 reclamos en 2023, alcanzando el 46.8% del total de reclamos gestionados por la CNBS.

Además, el análisis de los reclamos revela que el 86% del total gestionado por la CNBS se concentró en tres principales categorías: Phishing, que representó el 46.8% del total; seguido de reclamaciones relacionadas con tarjetas de débito y crédito, con un 27.0%; y reclamos asociados a préstamos, que constituyeron el 14.3% del total de reclamos atendidos.

Tabla 21. Evolución de los reclamos presentados por los usuarios financieros ante la CNBS
(En unidades)

Tipo de Reclamo	2020	2021	2022	2023
Depósitos del Público	20	27	23	34
Phishing	21	61	96	317
Préstamos	69	129	66	97
Seguros	5	10	11	2
Servicio al Cliente	23	43	39	24
Tarjetas de Crédito/Débito	66	120	170	183
Otros	2	6	44	20
TOTAL	**206**	**396**	**449**	**677**

Fuente: *Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF)*

[35]Cifra que incluye únicamente a personas naturales que presentaron su documento nacional de identificación (DNI) hondureño. Excluye personas naturalizadas.

¿QUIENES RECLAMAN?

Se realizó un análisis inicial basado en los rangos de edad de los reclamantes, divididos en cinco intervalos. **El grupo con mayor cantidad absoluta de reclamos está en la franja de 36 a 45 años, con 195 reclamos, seguido de los rangos de 46 a 60 años y de 26 a 35 años, con 180 y 169 reclamos, respectivamente.** Sin embargo, es importante considerar que la distribución de cuentas por edad puede influir significativamente en estos resultados.

Dado que la CNBS no dispone de datos personales identificatorios de cuentas, se utilizó la distribución de tenencias de cuenta según la encuesta Global Findex del Banco Mundial para Honduras. **La columna 4 de la Tabla N° 22 refleja esta distribución: según esta encuesta, el 11% de las personas con cuentas en instituciones financieras en Honduras tiene más de 60 años, pero este grupo genera el 15.2% de los reclamos (columna 5).** Este ratio sugiere que son principalmente las personas mayores quienes presentan más reclamos.

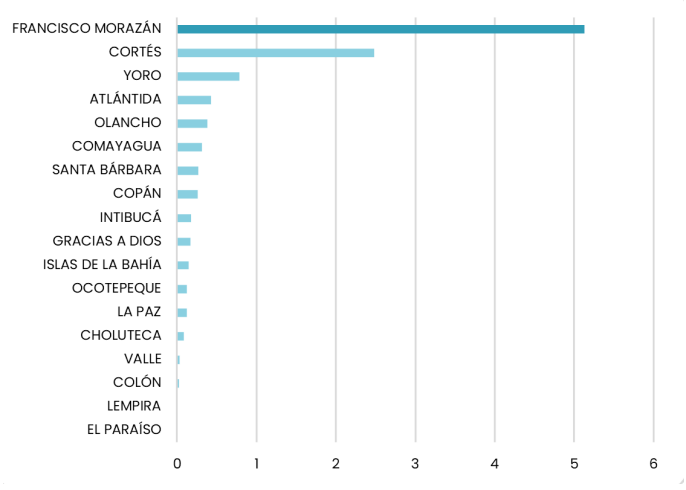
El fenómeno podría relacionarse con los problemas enfrentados por los usuarios, destacando el Phishing como uno de los principales. Es plausible que los más jóvenes, quienes tienden a estar más familiarizados con las nuevas tecnologías, puedan ser menos afectados por este tipo de problemas en comparación con los adultos mayores.

Tabla 22. Reclamos por edad presentados en la CNBS - 2023

Rango de Edad (1)	Cantidad de Reclamos (2)	Distribución de Reclamos (3)	Distribución por tenencias de cuenta en instituciones financieras (4)	Ratio 2 a 3 (5)
18-25	30	4.4%	24%	0.18
26-35	169	25.0%	27%	0.93
36-45	195	28.8%	21%	1.39
46-60	180	26.6%	17%	1.54
>60	103	15.2%	11%	1.43
	677	**100%**	**100%**	

Fuente: *Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF) excepto para columna 4 que fue generada desde los datos de la encuesta Global Findex del Banco Mundial para Honduras año 2021.*

Gráfico 17. Indicador de Intensidad de Reclamos presentados a la CNBS



Fuente: *Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF)*

Con el mismo enfoque que el cuadro anterior, se procedió al análisis de la distribución geográfica de los reclamos. **El 64.8% de los reclamos se registraron en el departamento de Francisco Morazán, seguido por Cortés con el 19.4%, Yoro con el 3.2% y Atlántida con el 2.4%.** Para desarrollar un indicador que evaluara la intensidad de los reclamos, ajustado por la profundidad financiera de cada departamento, se examinó la distribución geográfica de cuentas de depósitos y la cantidad de créditos por departamento. Este indicador revela **la proporción entre la distribución de reclamos y la profundidad financiera. Francisco Morazán concentra cinco veces más reclamos que la cantidad de cuentas que concentra.**

En relación con los reclamos gestionados por las entidades supervisadas y según los diferentes rangos de edad previamente mencionados, se observa que **el grupo de 36 a 45 años representa la mayor cantidad absoluta de reclamos, totalizando 1,497.** Le siguen los grupos de 26 a 35 años con 1,254 reclamos y de 46 a 60 años con 1,224 reclamos respectivamente.

Al analizar estos datos en relación con la tenencia de cuentas en instituciones financieras, según la encuesta Global Findex del Banco Mundial para Honduras, se destaca que el 21% de las personas en el rango de 36 a 45 años poseen cuentas en estas entidades. Este grupo, a su vez, genera el 33.3% de todos los reclamos recibidos. Este patrón se refleja en la columna 5, de la de la Tabla N° 23, que muestra la relación entre el número de reclamos y la tenencia de cuentas por grupo de edad, evidenciando que las personas de este rango etario presentan más reclamos ante las instituciones supervisadas.

Tabla 23. Reclamos por edad presentados a las Instituciones Supervisadas-2023

Rango de Edad (1)	Cantidad de Reclamos (2)	Distribución de Reclamos (3)	Distribución por tenencias de cuenta en instituciones financieras (4)	Ratio 2 a 3 (5)
18-25	6	0.1%	24%	0.01
26-35	1254	27.9%	27%	1.03
36-45	1497	33.3%	21%	1.60
46-60	1224	27.2%	17%	1.58
>60	520	11.6%	11%	1.09
	4501	**100%**	**100%**	

Fuente: *Gerencia de Protección al Usuario Financiero (GPUF)*

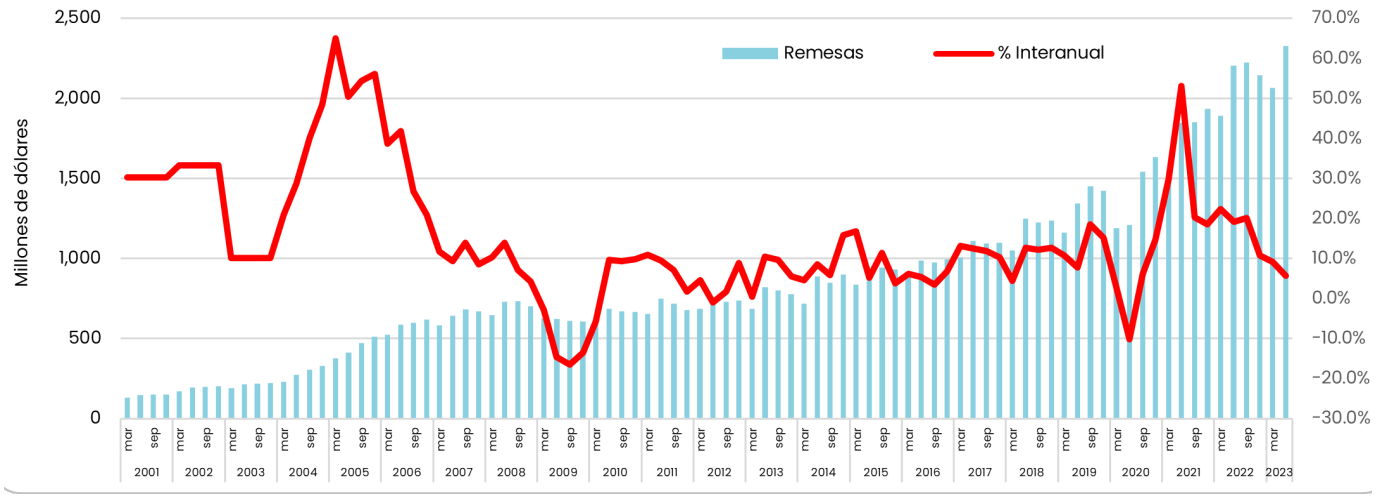


08 REMESAS

8.1 IMPACTO DE LAS REMESAS

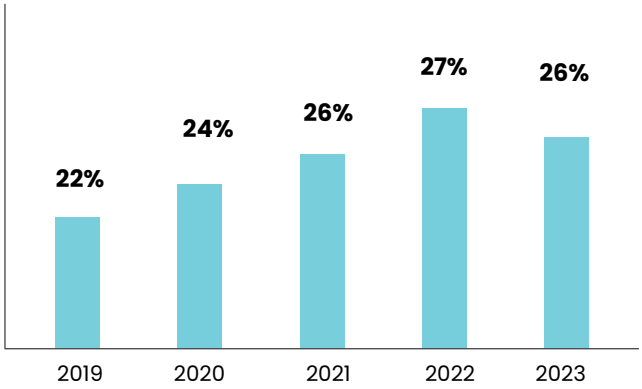
En Honduras, los flujos de remesas familiares alcanzaron los USD 9,177,5 millones en 2023, mostrando un incremento de 5.7% respecto al año anterior, y alcanzando el 26% del PIB.

Gráfico 18. Flujo de Remesas Trimestral 2001 -2023
(Millones de US$ Dólares)



Fuente: *Datos Banco Central de Honduras (BCH)*

Gráfico 19. Volumen de Remesas como Porcentaje del PIB

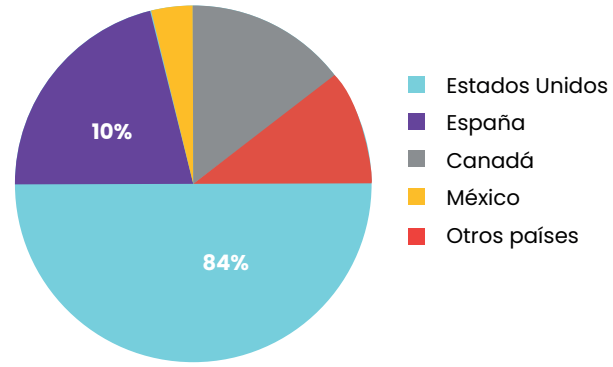


Fuente: *Datos del Banco Central de Honduras (BCH)*

Las remesas desempeñan un papel crucial en la economía de Honduras, destacándose como una de las principales fuentes de divisas. La tendencia alcista observada en los últimos años es notable, superando significativamente a otras fuentes de recursos financieros externos, con un promedio aproximadamente seis veces mayor que la inversión extranjera directa (IED).

Este crecimiento vertiginoso subraya la creciente importancia de las remesas familiares en la economía hondureña. En el año 2000, representaban apenas el 6.1% del PIB, mientras que, al cierre del 2023, este porcentaje alcanza el 26%. El Gráfico Nº 19 observa una leve disminución en el 2023, producto de un crecimiento en mayor proporción de la economía, que el registrado por las remesas.

Gráfico 20. Porcentaje de remesas enviadas a Honduras por país



Según datos proporcionados por el Banco Central de Honduras (BCH), Estados Unidos ha mantenido su posición como el principal país de origen de las remesas, representando actualmente el 84.3% del total. Le sigue España con el 9.9%, Canadá con el 2.8%, México con el 1.2% y otros países contribuyendo con un 1.8%.

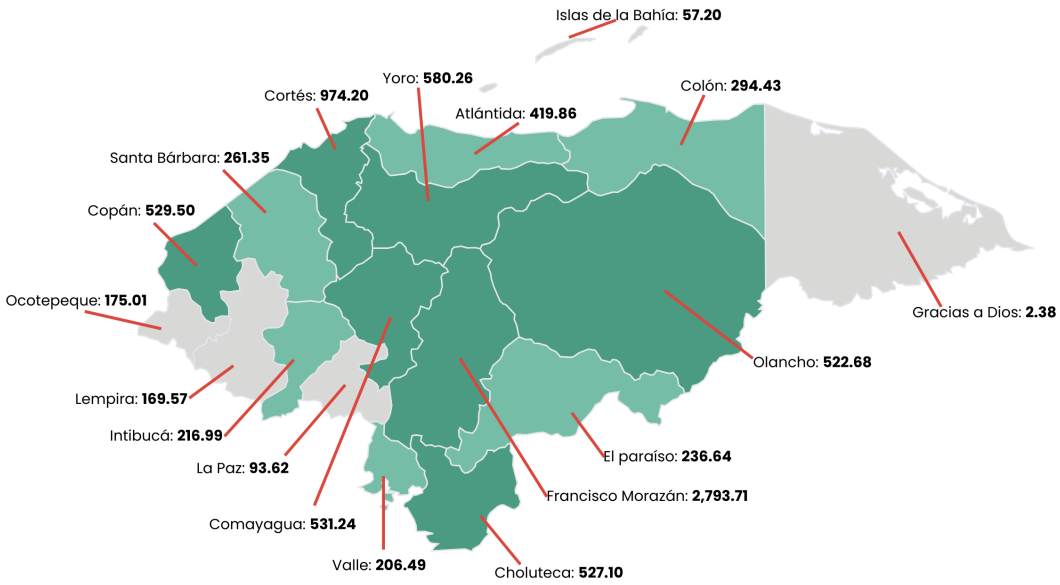
Fuente: *Datos del Banco Central de Honduras (BCH)*

8.2 FLUJO DE REMESAS

UBICACIÓN GEOGRÁFICA

Según datos de la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), en 2023, más del 45% del volumen de remesas fueron recibidas en los departamentos de Francisco Morazán (34.9%) y Cortés (16.5%). Esta distribución geográfica refleja una correlación directa con los flujos migratorios de los hondureños y sus lugares de origen, como se detalla en la Ilustración N° 11, ya que estos departamentos originan **el 16.3% y 16.6%, respectivamente, del total de emigrantes** (Encuesta Nacional de Migración y Remesas 2023 INE).

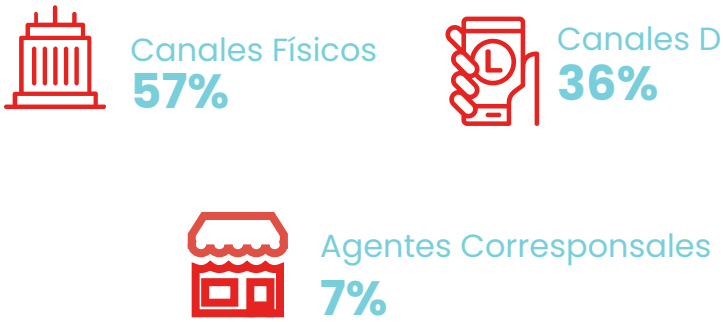
Ilustración 11. Remesas por departamento en millones de US$ (diciembre 2023)



Fuente: *Cifras internas de la CNBS*

Al cierre de 2023, los principales Canales de Atención se concentraron en los canales físicos (57%), seguido de los canales digitales (36%) y los agentes corresponsables (7%).

Ilustración 12: Principales Canales de Atención (2023)



Fuente: *Cifras Internas CNBS*

8.3 TRANSACCIONALIDAD

El 87% de las remesas recibidas en 2023 es a través de Sociedades Financieras y solo el 13% a través de Sociedades Remesadoras. En las remesas enviadas, que representan un monto significativamente más bajo, las Sociedades Remesadoras tienen más peso.

Tabla 24. Remesas Enviadas y Recibidas (En millones de dólares)

Tipo de Operación	Institución	dic-22	dic-23
Remesas Recibidas	Sociedades Financieras	7,183.15	7,478.10
	Sociedades Remesadoras	1,179.86	1,114.12
	Total	**8,363.01**	**8,592.22**
Remesas Enviadas	Sociedades Financieras	111.07	135.10
	Sociedades Remesadoras	141.07	161.41
	Total	**252.14**	**296.51**

Fuente: *Cifras de la CNBS*

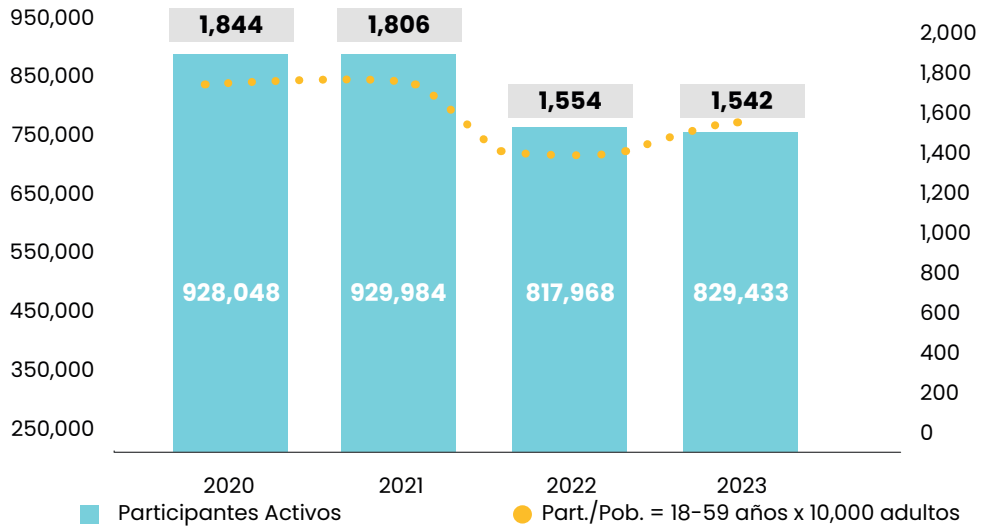


09 SEGURIDAD SOCIAL

9.1 INSTITUTOS PÚBLICOS DE PREVISIÓN SOCIAL (IPPS)

Los cinco (5) Institutos Públicos de Previsión Social (IPPS) que operan en el país, registraron 829,433 participantes activos a diciembre de 2023, de los cuales el 55.4% son hombres y el 44.6% mujeres. Al relacionarlo con la población[36] en etapa activa (18 a 59 años) por cada 10,000 adultos, se registran 1,542 participantes activos por cada 10,000 adultos, menor en 12 participantes (0.7%) a los observados en el año anterior (1,554).

Gráfico 21: Participantes activos de los IPPS y su relación por cada 10,000 adultos en edad cotizable (18 a 59 años)



Fuente: *Elaborado por la CNBS con datos de la CNBS y del INE*

Al cierre de 2023, el número de pensionados ascendió a 86,765 personas, 3,595 (4.3%) más que las 83,170 personas registradas en 2022. Su distribución por tipo de pensión es 80,770 (93.1%) por vejez y 5,995 (6.9%) por invalidez.

La población pensionada es mayor en mujeres que en hombres; a nivel de participación con respecto al total, a diciembre de 2023, las mujeres pensionadas por vejez representaron el 54.8% y las pensionadas por invalidez el 53.7%.

Ilustración 13: Distribución de pensionados según el tipo de pensión y sexo, diciembre 2023

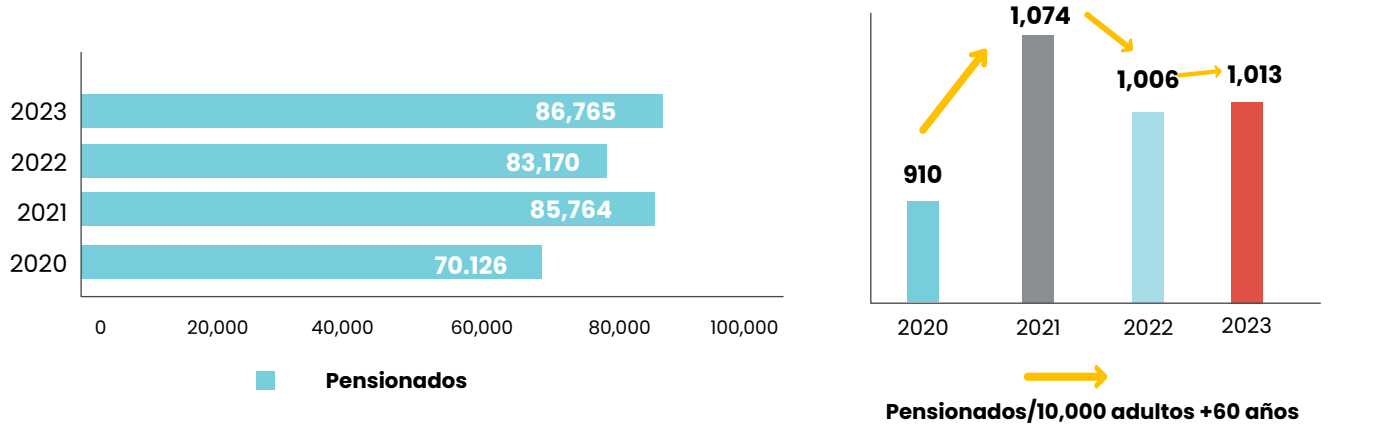
	Pensionados por Invalidez	Pensionados por Vejez
	53.7%	54.8%
	46.3%	45.2%
Total	**5,995**	**80,770**

Fuente: *Datos de la CNBS*

[36] Cifras Proyectadas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE)

Por cada 10,000 adultos mayores de 60 años, 1,013 personas de la tercera edad tuvieron acceso a una pensión en 2023 superior en apenas 7 personas respecto a 2022 (1,006 pensionados por cada 10,000 adultos).

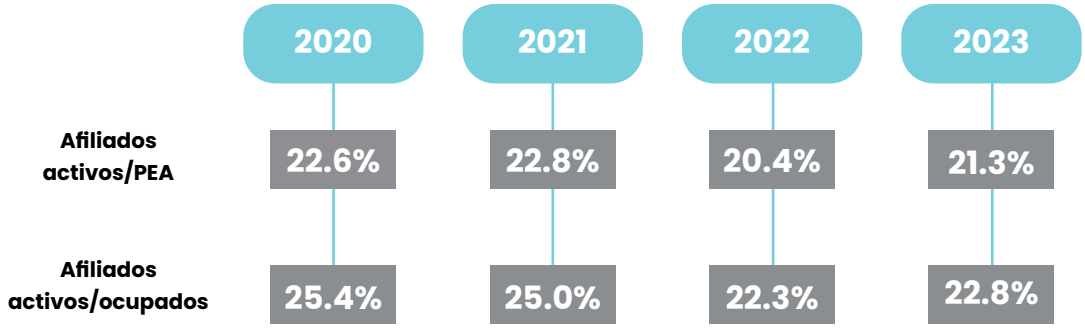
Gráfico 22: Participantes pensionados de los IPPS y su relación por cada 10,000 adultos en edad pensionable (+60 años)



Fuente: *Datos de la CNBS y del INE*

La cobertura del sistema de pensiones público, representado por la relación afiliados activos/ocupados, fue del 22.8% al cierre de 2023, superior 0.5 puntos porcentuales mayor a la tasa reportada en 2022 (2.3%), debido a un aumento de los afiliados activos de los IPPS de 1.4% (11,465 afiliados más). Si se compara con 2020, la cobertura ha caído en 2.6 puntos porcentuales.

Ilustración 14. Afiliados activos de los IPPS como porcentaje de la Población Económicamente Activos (PEA) y PEA Ocupada

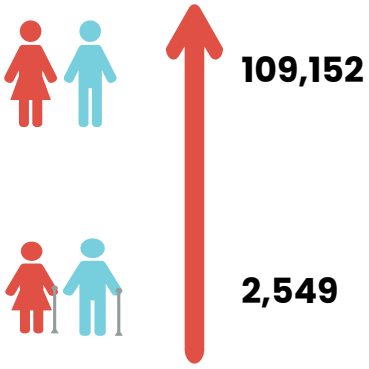


Fuente: *Elaborado por la CNBS con datos de la CNBS y del INE*

9.2 ADMINISTRADORAS DE FONDOS PRIVADOS DE PENSIONES (AFP)

Los participantes activos de los Fondos Privados de Pensiones fueron 109,152 afiliados a la finalización de 2023, superior en 6,597 (6.4%) respecto a 2022 (102,555 afiliados). Las mujeres representan el 50.8% (55,492 afiliadas) y los hombres 49.2% (53,660 afiliados). Durante el período 2021-2023, los afiliados activos crecieron en promedio 3.02% (6,303 afiliados más).

Ilustración 15. Participantes activos y pensionados de los Fondos Privados de pensiones



Fuente: *Elaborado por la CNBS*

Los pensionados bajo los Fondos Privados de Pensiones totalizan 2,549 en 2023, evidenciando un alza interanual del 3.7% (90 afiliados más), de los cuales el 47.1% (1,201 afiliados) son hombres y 52.8% (1,348 afiliados) son mujeres. En los últimos tres (3) años, los pensionados de los fondos privados crecieron 6.8% (313 afiliados más).

Ilustración 16. Participantes Activos de las AFP (2020-2023)

DIC - 20	50.2%	49.8%	98,354
DIC - 21	49.5%	50.5%	102,849
DIC - 22	50.6%	49.4%	102,555
DIC - 23	50.8%	49.2%	109,152

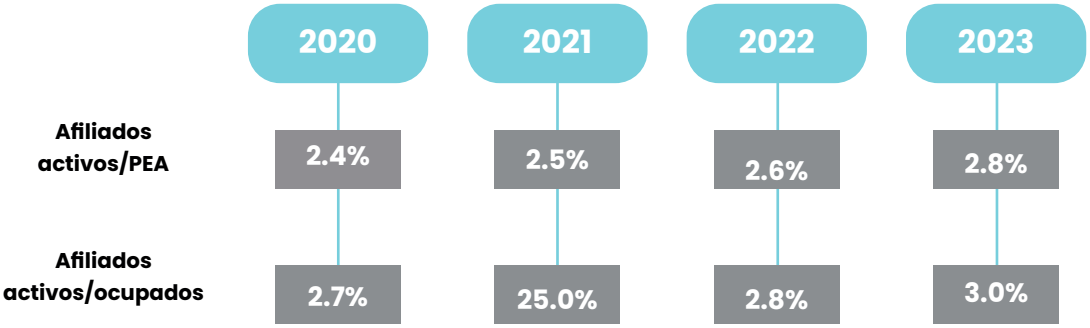
Ilustración 17. Pensionados de las AFP (2020-2023)

54.9%	45.1%	1,645
52.6%	47.4%	2,236
52.1%	47.9%	2,459
52.9%	47.1%	2,549

Fuente: *Datos Internos de la CNBS*

La cobertura de los Fondos Privados de Pensiones, medida como el porcentaje de afiliados sobre el total de ocupados fue del 3.0% a diciembre de 2023, reflejando un aumento de 0.2 puntos porcentuales respecto a 2022.

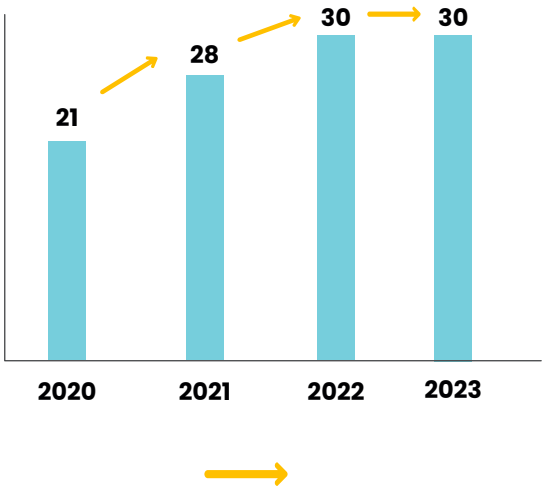
Ilustración 18. Afiliados activos de los Fondos Privados de Pensiones como porcentaje de la Población Económicamente Activa (PEA) y PEA ocupada



Fuente: *Elaboración CNBS*

En esa línea, al asociar los pensionados con la población del país igual o mayor a 60 años, se estima que, por cada 10,000 adultos en dicho rango de edad, hay treinta (30) pensionados por los Fondos Privados de Pensiones al cierre de 2023, sin cambios respecto a 2022.

Gráfico 23. Pensionados de los Fondos Privados de Pensiones por cada 10,000 adultos (+60 años)



Fuente: *Elaborado por la CNBS con datos de la CNBS y del INE*



10 INNOVACIONES TECNOLÓGICAS EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

10.1 CONTEXTUALIZACIÓN DE LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL EN LOS SERVICIOS FINANCIEROS

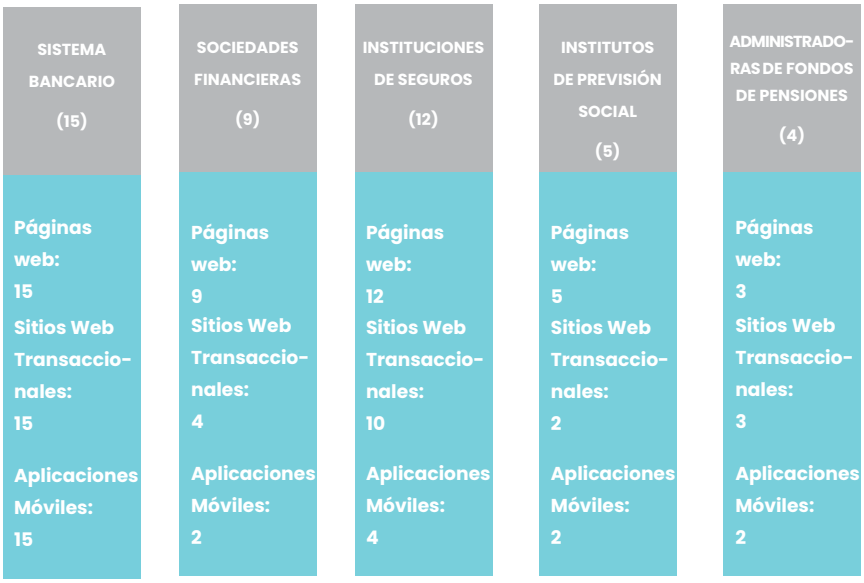
Para el sector empresarial, la inversión en soluciones tecnológicas está constituyendo cada vez más un imperativo para garantizar la competitividad e innovación en los mercados económicos y, el sector financiero, no es la excepción. La digitalización de las operaciones ha sido un elemento clave para el ofrecimiento de nuevos servicios, bajo modelos comerciales más atractivos que mejoran la experiencia de los usuarios financieros y faciliten la inclusión de nuevos agentes en la tenencia y utilización de productos de ahorro, crédito, seguros y otros asociados a mejorar la resiliencia financiera, especialmente de aquellos segmentos poblacionales más vulnerables.

La disrupción tecnológica en el contexto de los mercados financieros ha sido variada y desigual en el mundo, relacionada al grado de inversión tecnológica del sector privado, la existencia de políticas públicas habilitadoras en favor de la innovación y competitividad, educación financiera y tecnológica, un fuerte programa de mejoramiento de la infraestructura tecnológica y un creciente interés poblacional por incursionar en la adquisición de nuevas tecnologías disruptivas.

En el contexto de América Latina y El Caribe, **la innovación en los servicios financieros está asociada a lograr objetivos institucionales de interés público, como ser la inclusión y eficiencia financiera**, a través de los cuales, surgen modelos de negocio pioneros y habilitantes de la inclusión financiera en distintas aristas. En el caso de Honduras, desde la pandemia del COVID-19, las Instituciones Supervisadas han iniciado un exhaustivo proceso de modernización en los canales de atención, brindando múltiples alternativas de comunicación con los usuarios financieros y facilitando un amplio abanico de soluciones financieras digitales.

En Honduras, el marco regulatorio habilita a las Instituciones del Sistema Financiero a brindar todos los servicios y productos previamente autorizados a través de medios electrónicos. Artículo 50 y 51 de la Ley de Sistema Financiero

Ilustración 19. Número de Instituciones Supervisadas de mayor relevancia por tipo de presencia digital



Fuente: *Hub de Innovación Financiera*

De acuerdo con un proceso de revisión general realizado por la CNBS para este reporte, sobre un grupo de **45 Instituciones Supervisadas** de mayor relevancia, se identificó presencia digital a través de distintos canales como ser:

PÁGINA WEB OFICIAL → SITIO WEB TRANSACCIONAL → APLICACIONES MÓVILES → PRESENCIA EN REDES SOCIALES → ADQUISICIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

Paulatinamente en Honduras, las Instituciones Supervisadas han ampliado y mejorado su presencia digital, a través de diversos desarrollos tecnológicos brindando múltiples soluciones financieras que, generalmente, han sido efectivas a través de cuatro fases de innovación tecnológica, descritas a continuación:

1 

El portal o sitio web oficial a través del cual promocionan la oferta de servicios disponibles en medios convencionales y digitales, así como información general sobre los puntos y horarios de atención, contactos oficiales, promociones, proyectos, entre otros;

2 

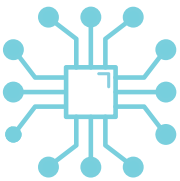
El sitio web transaccional o "Banca y/o sucursal electrónica" que facilita a los usuarios naturales y jurídicos realizar diversas transacciones financieras desde un dispositivo electrónico, como ser transferencias entre cuentas, a terceros, pagos de servicios públicos, pagos de préstamos, servicios de colecturía, pagos a tarjetas de créditos, reclamos financieros, gestiones administrativas asociadas a productos financieros vigentes o nuevos, entre otros;

3 

Desarrollo de aplicaciones móviles, que brindan mayor versatilidad, mejoran la experiencia del usuario en el uso de productos digitales y facilitan un *"onboarding" (acceso)* fluido, permitiendo al acceso a soluciones financieras de forma ágil, segura e inmediata;

4 

Incursión en redes sociales, cada vez más se ha observado un creciente interés de las Instituciones Supervisadas en gestionar una interacción más directa y personalizada con sus usuarios financieros a través de distintas redes sociales, principalmente en Facebook, Instagram, X (antes Twitter), YouTube y LinkedIn. En primera instancia, el acercamiento con estas plataformas sociales pareció estar vinculada a alcanzar un nicho de mercado específico y no bancarizado y, posteriormente, ha evolucionado a una multicanalidad transaccional con amplios beneficios hacía todos los usuarios vigentes y potenciales.

5 

Finalmente, la última fase está vinculada a la inversión en tecnologías avanzadas que aseguren a las Instituciones Supervisadas la continua innovación financiera, la obtención y análisis de grandes volúmenes de información, la verificación de autenticidad de los usuarios, entre otros elementos que contribuyen al cumplimiento normativo, como ser la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y otros.

10.2 DISRUPCIÓNES TECNOLÓGICAS EN LOS SISTEMAS DE PAGOS

La primera iniciativa de billetera electrónica se remonta al año 2011, con la primera empresa no financiera asociada a servicios de telefonía celular, que ofrece los servicios de dinero electrónico bajo tecnología USSD y teléfonos inteligentes, brindando importantes soluciones financieras a un grupo amplio de población con distinto grado de adopción de servicios financieros formales.

Actualmente, el marco jurídico nacional habilita a las Instituciones del Sistema Financiero[37], Cooperativas de Ahorro y Crédito e Instituciones de Dinero Electrónico (INDEL) a otorgar estos servicios a la población; no obstante, a la fecha existe solo una sociedad (INDEL) debidamente autorizada y supervisada por el BCH y CNBS, respectivamente, otorgando el servicio. Existe una segunda sociedad de objeto exclusivo (INDEL) en proceso de obtención de la licencia de autorización.

Ilustración 20. Regulación de Dinero Electrónico

Reglamento para los Servicios de Pagos y Transferencias utilizando Dinero Electrónico.

Normas de Supervisión para las Instituciones no Bancarias que brindan Servicios de Pagos y Transferencias utilizando Dinero Electrónico (En proceso de reforma)

Bajo los preceptos normativos locales, se define como **dinero electrónico** al valor monetario que cumple con siete (7) características: **i)** almacenado en un billetera electrónica; **ii)** aceptado como medio de pago universal; **iii)** emitido por un valor igual a los fondos requeridos; **iv)** convertible a dinero en efectivo en cualquier momento; **v)** no constituye un depósito; **vi)** no genera intereses; y, **vii)** está registrado en los pasivos de la INDEL, de las Instituciones Financieras o Cooperativas de Ahorro y Crédito.

Fuente: *CNBS y BCH*

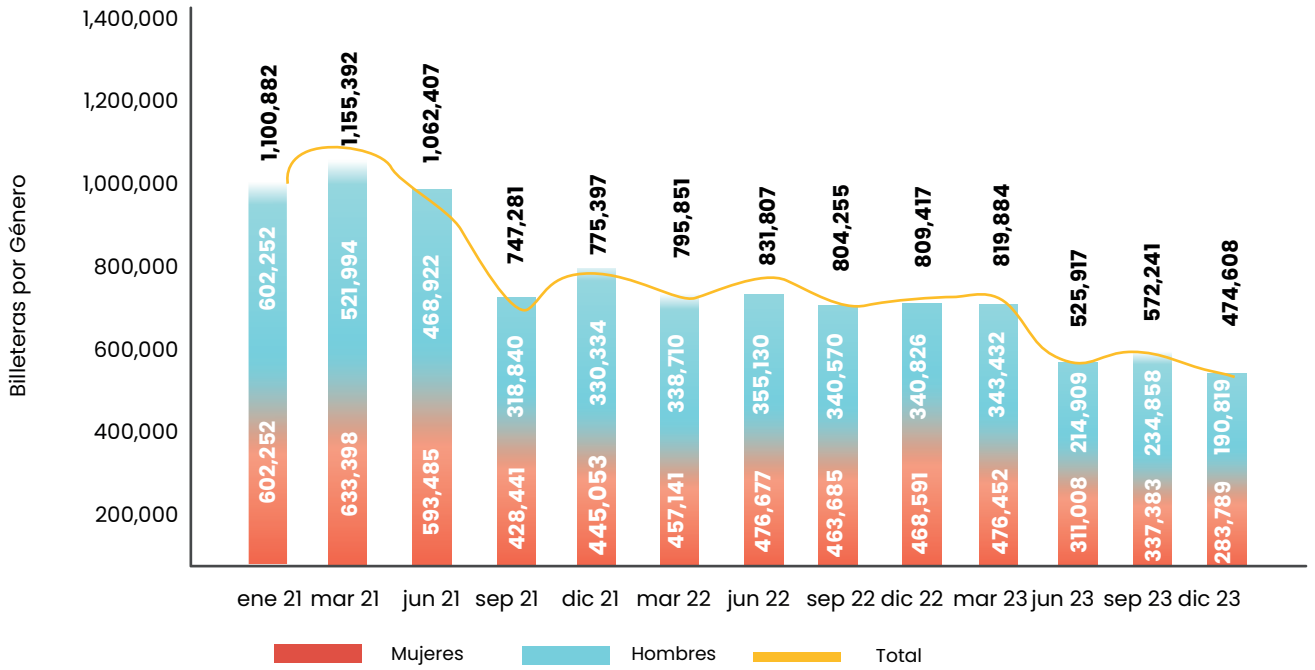
NÚMERO DE BILLETERAS ELECTRÓNICAS EN CIRCULACIÓN

Al cierre de 2023, circulaban en el mercado nacional 474,622 billeteras electrónicas, casi la mitad de la cantidad existente al cierre de 2022 (809,417). Esta fuerte reducción se asocia con una medida regulatoria establecida en noviembre 2022 que obligaba a los proveedores de dinero electrónico a establecer en un tiempo determinado, una serie de disposiciones de seguridad[38] que contribuyeran a identificar plenamente a sus titulares, de lo contrario, debían proceder a la desactivación del servicio; lo anterior, en línea con el Plan Nacional Integral contra la Antiextorsión, impulsado por el Gobierno de la República.

[37] Durante el primer semestre de 2024, el BCH y CNBS se encuentran en un proceso de redefinición del perímetro regulatorio de lo que se considerará billetera electrónica.

[38] **Resolución GRD No.746/25-11-2022,** Disposiciones que deben observas las Instituciones Supervisadas y EPSPE a efecto de prevenir el uso inadecuado de los productos y servicios financieros brindados a través de los canales de forma directa o de terceros en el marco del Plan Nacional Integral contra la Extorsión.

Gráfico 24. Número de Billeteras en Circulación



Fuente: *Hub de innovación Financiera con datos de la CNBS.*

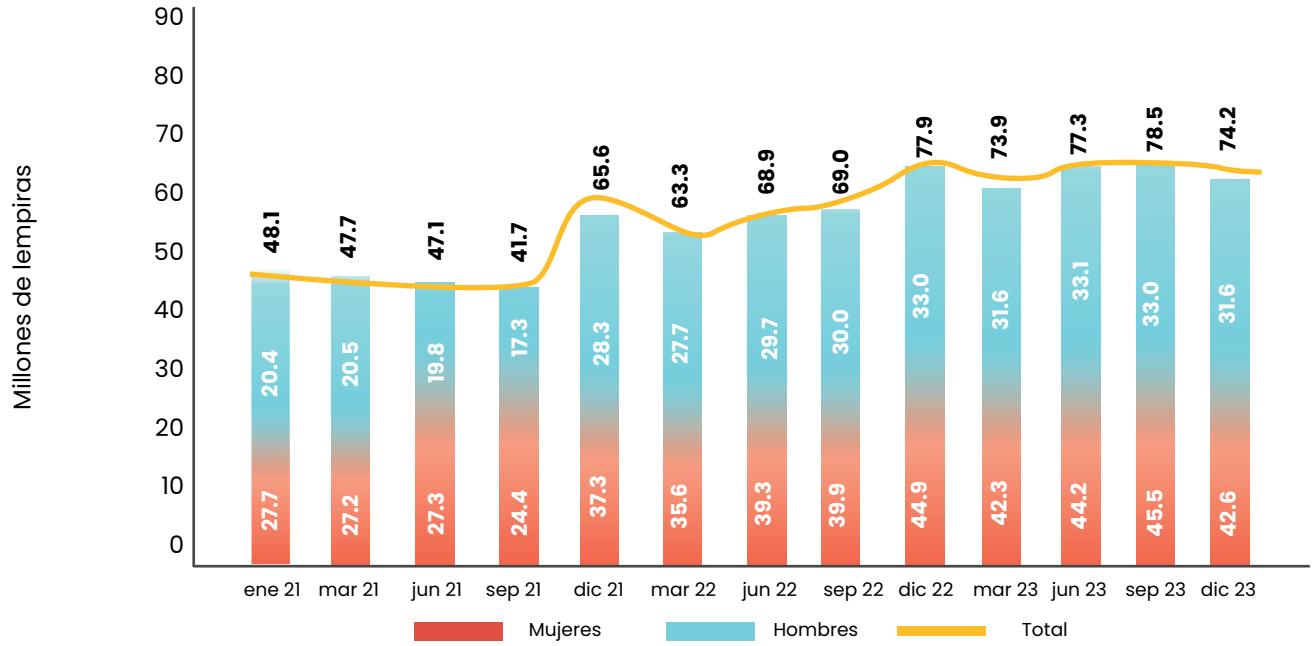
La disposición regulatoria de la CNBS instruía a los proveedores de dinero electrónico verificar plenamente la identidad de los usuarios, circunstancia que se facilitaba en mayor medida en aquellas billeteras electrónicas que estaban siendo gestionadas desde teléfonos celulares inteligentes o mediante la plataforma web dado la diversidad de herramientas tecnológicas que facilitan por el canal digital la verificación del Documento Nacional de Identidad (DNI) o a través de la implementación del doble factor de autenticación biométrico; sin embargo, solo el 32% de las billeteras en circulación contaban con esta tecnología.

Por el contrario, aproximadamente el 68% de las billeteras electrónicas habían sido habilitadas desde dispositivos con tecnología de datos de servicios suplementarios no estructurados (USSD), cuya identificación del usuario requería la presencia física en los Centros de Transacciones Autorizadas (CTA), para lo cual, las disposiciones emitidas por la CNBS contemplaban su ejecución en un tiempo determinado, situación que probablemente desincentivó un proceso masivo de identificación de titulares con tecnología USSD, incidiendo en una desactivación de 334,795 billeteras electrónicas en los primeros meses de la medida, en su mayoría sobre instrumentos que previamente habían sido habilitados por mujeres (184,802).

Se resalta que la desactivación masiva obedeció a la baja presencialidad de los titulares de billeteras electrónicas en los CTA para verificar el DNI y no necesariamente a que el universo de billeteras desactivadas estuviera vinculado a actividades ilícitas comprobadas. De hecho, lo más plausible es que muchas de las billeteras que no fueron verificadas tenían poco o ningún uso. Al respecto, el saldo almacenado en las billeteras electrónicas a diciembre de 2023 **ascendió L74.2 millones,** un monto muy similar al de diciembre de 2022 (L77.9 millones).

A pesar de que el número de billeteras electrónicas reflejó un descenso interanual del 41% (334,795), no tuvo una incidencia proporcional sobre el volumen de dinero electrónico en circulación, evidenciando que la desactivación ejecutada durante 2023 correspondió en mayor medida a instrumentos que posiblemente presentaban nula o escasa transaccionalidad y que no estaban contribuyendo directamente a mejorar la inclusión financiera.

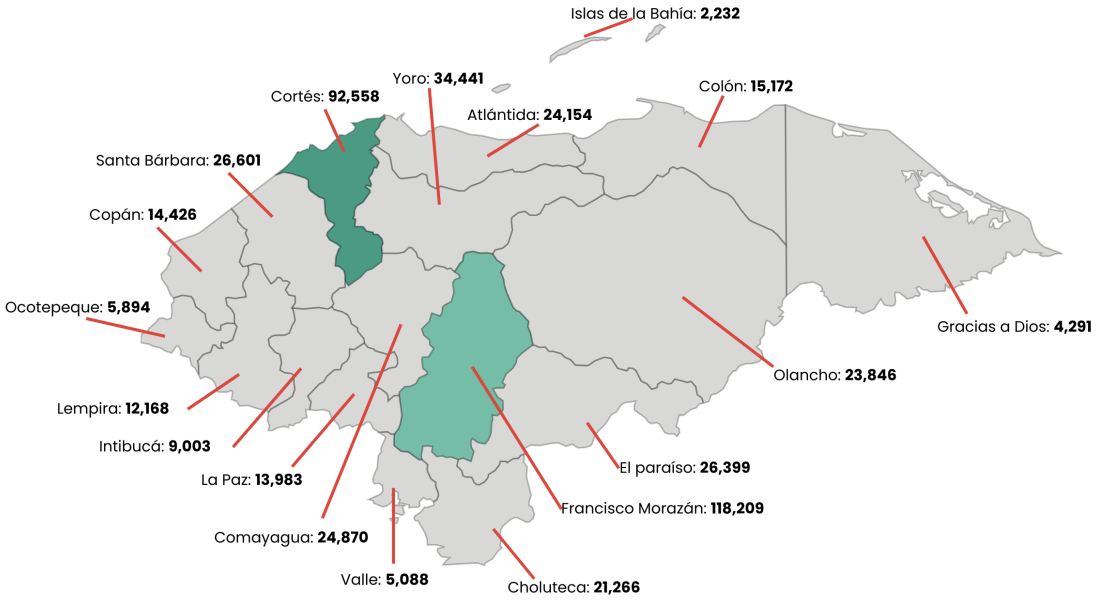
Gráfico 25: Saldo en Billeteras Electrónicas



Fuente: *Hub de innovación Financiera con datos de la CNBS*

Por zona geográfica, a diciembre de 2023, se identificó que el 25% (118,212) de las billeteras electrónicas se concentraron en el departamento de Francisco Morazán, mientras que un 20% (92,561) en el departamento de Cortés; seguido de los departamentos de Yoro, El Paraíso, Santa Barbara, Atlántida, Olancho y Comayagua, que aglutinaron el 34%, mientras que el resto de diez departamentos acumularon el 22% restante de las billeteras vigentes en el territorio nacional.

Ilustración 21. Número de Billeteras Electrónicas por ubicación geográfica - 2023

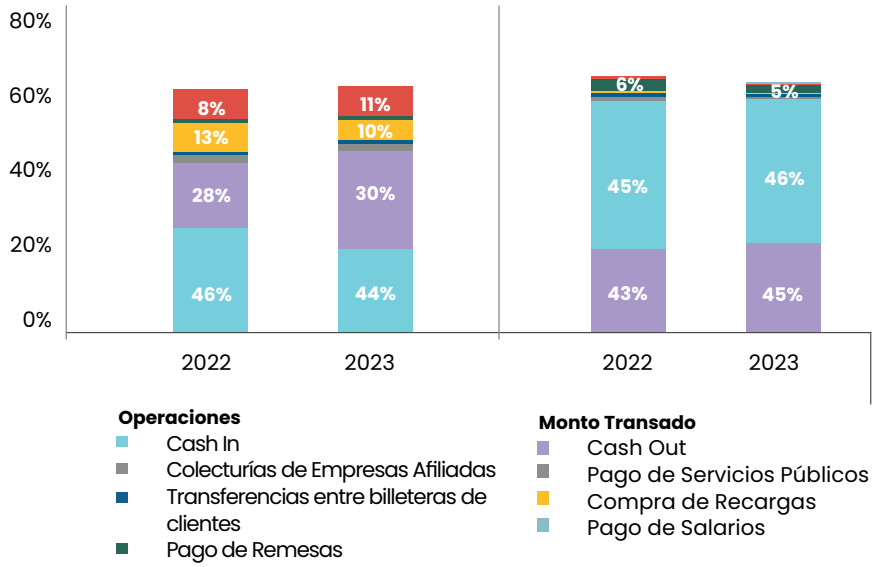


- Existen 7 billeteras electrónicas adicionales que se desconoce su ubicación geográfica.

Fuente: *Hub de innovación Financiera*

En cuanto a la cantidad de operaciones, **en 2023, se registraron 15.2 millones de transacciones que totalizaron L11,243.4 millones, sobre nueve tipos de operaciones. De las nueve (9),** el 44% del número de operaciones fue de "Cash in", mientras que el 30% fue "Cash out"; el 10% correspondió a operaciones por concepto de compra de recargas electrónicas, y el restante 16% obedeció a transferencias entre billeteras de clientes, pago de remesas familiares, pagos de servicios públicos, entre otros de menor cuantía. **En cuanto a los montos transados, los valores presentaron una concentración mayor, dado que el 90% se atribuyó a operaciones de cash in y cash out; frente al 5% en concepto de pagos de remesas, y el 5% restante de los fondos distribuido entre otros tipos de transacciones.**

Gráfico 26: Concentración Transaccional de las Billeteras Electrónicas



Fuente: *Hub de Innovación Financiera con datos de la CNBS*

El Banco Central de Honduras (BCH) mediante resolución del Directorio y previo consenso con la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS) modifica los límites transaccionales de las billeteras electrónicas, siendo la última reforma en octubre 2023[39], ampliando el límite para el saldo y monto por transacción a L25,000.0 y monto máximo de transacciones acumuladas en el mes a L50,000.0, lo anterior aplicable solo para operaciones de acreditación de sueldos y salarios, pago de jubilaciones/pensiones y recepción de remesas familiares; para el resto de operaciones los límites son de L15,000.0 y L30,000.0, respectivamente. El objetivo de dicha reforma fue incentivar el uso de medios de pagos digitales a través de las billeteras electrónicas, ofreciendo soluciones financieras más ágiles y flexibles para los usuarios financieros.

10.3 OTRAS ENTIDADES TECNOLÓGICAS NO FINANCIERAS

La disrupción tecnológica experimentada en los últimos años ha ocasionado una reconfiguración social e impulsado la economía digital, facilitando la participación de nuevos agentes económicos no bancarios, proporcionando productos y servicios innovadores en los mercados financieros, generalmente conocidos como agentes del sector Fintech.[40]

Actualmente, **de acuerdo al Hub de Innovación Financiera de la CNBS, en el territorio nacional se han identificado 35 entidades catalogadas como empresas del sector Fintech, incursionando en los segmentos de pagos y transferencias, negociación digital de seguros, tecnología empresarial**

39 Resolución No.413-10/2023.- Sesión No.4051 del 19 de octubre de 2024. Directorio del Banco Central de Honduras.

40 El término «FinTech» se define de acuerdo con el Consejo de Estabilidad Financiera como la "Innovación en servicios financieros habilitada por tecnología que podría resultar en nuevos modelos de negocio, aplicaciones, procesos o productos, con un efecto importante en la prestación de servicios."

para entidades financieras, Blockchain y criptomonedas, firma electrónica, entre otras que están contribuyendo directamente a modernizar los servicios financieros y llegar a segmentos poblacionales excluidos del sistema formal y tradicional.

La regulación nacional todavía no contempla una Ley Fintech que establezca aspectos normativos específicos para la mayoría de los segmentos de innovación financiera; no obstante, la CNBS a través del Hub de Innovación Financiera, ha adoptado una postura vigilante, monitoreando constante al sector no bancario que brinda soluciones financieras tecnológicas, pero estableciendo una regulación oficial cuando determinadas actividades alcancen una presencia sistémica sobre el mercado local que pueda vulnerar la estabilidad financiera.

Ilustración 22. Sociedades Tecnológicas No Bancarias Proporcionando Servicios Financieros



Fuente: *Hub de Innovación Financiera, CNBS*

En este sentido, de las 35 sociedades identificadas, una de ellas asociada a la provisión de servicios de dinero electrónico es sujeta regulada y supervisada por el Banco Central de Honduras (BCH) y la Comisión Nacional de Bancos y Seguros (CNBS), respectivamente; y existe una segunda en proceso de regularización por ambos entes reguladores. Adicionalmente, existen otras ocho (8) sociedades[41] apegadas al Reglamento para los Servicios Ofrecidos por las Entidades Proveedoras de Servicios de Pagos Electrónicos (EPSPE) emitido por el Banco Central de Honduras que habilitó un Registro Especial cuya inscripción de sociedades de pagos y trasferencias conlleva una vigilancia por parte del BCH que vela por la seguridad y eficiencia de los servicios brindados por estas plataformas.

El resto de las entidades carecen de un marco normativo específico o se encuentran en proceso de regularización[42]. La ausencia de un esquema regulatorio para cada segmento responde al bajo nivel de penetración comercial en el mercado nacional; ausencia de riesgos sistémicos que interfieran en la estabilidad del mercado financiero y por encontrarse la mayor parte de ellas en una fase comercial inicial y no un estado de madurez que facilite a los reguladores crear un marco normativo íntegro y flexible a las particularidades del ecosistema Fintech.

En el espectro comercial, de las 35 entidades no bancarias que brindan soluciones financieras tecnológicas, , al cierre de 2023, el 88% indicó al Hub de Innovación Financiera que dirigen su modelo de negocios hacía un mercado desatendido por los servicios financieros tradicionales, como ser usuarios no bancarizados, sub-bancarizados y MIPYMES.

[41] Pasarelas/Facilitadores de pagos electrónicos (Soluciones tecnológicas que facilitan los pagos digitales, pero no realizan intermediación financiera ni actividades de provisión de dinero electrónico.

[42] Aplica para a aquellas entidades del segmento de pagos y transferencias en proceso de regulación a los reglamentos ya vigentes.



11 EDUCACIÓN FINANCIERA

11.1 CAPACITACIONES

Durante el período 2020-2023, se han impartido un total de 1,436 capacitaciones, de las cuales 1,040 fueron webinars y 396 formaciones presenciales (talleres, charlas y simulador) en las que se brindaron diferentes temas sobre educación financiera, instruyendo a un total de 80,182 personas, distribuidos en un 62% (49,737) por mujeres y un 38% (30,445) por hombres. En el 2023, predominó la modalidad presencial alcanzando 385 capacitaciones versus 217 webinars difundidos.

Ilustración 23. Capacitaciones desarrolladas 2020-2023



- Resiliencia Financiera
- Procedimiento Administrativo de Atención a Reclamos
- Asegurando Tu Negocio
- Seguridad de la Información de los Usuarios Financieros
- Central de Información Crediticia



- El Buen Uso del Crédito
- El Club del Ahorro
- Mi Hogar y Mi Dinero
- Generando Oportunidades de Ahorro Inteligente
- Simulador Conozca sus Números

Temas desarrollados en el período 2020-2023



- Educación Financiera
- Vivir Seguro
- Tarjeta de Crédito, Débito y Financiamiento
- Simulador de Ahorro
- Contratos

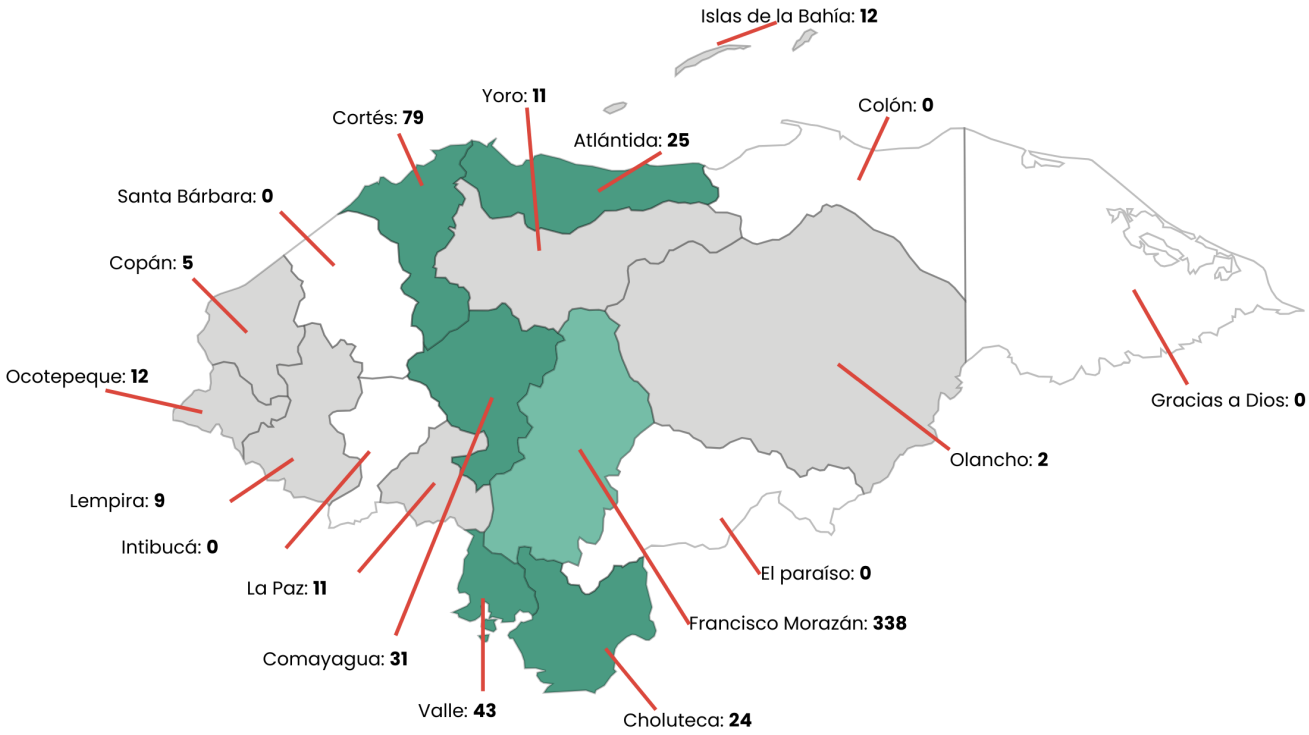


- Deberes y Derechos de los Usuarios Financieros
- Finanzas en Tiempos de Crisis
- ¿Qué es la CNBS?
- El Hogar y El Negocio
- Ahorro y Plan Financiero

Fuente: *Elaboración CNBS*

A nivel departamental, prevalecieron las capacitaciones facilitadas en Francisco Morazán con 338 equivalentes al 56.3% del total, seguidas por Cortés y Valle con 79 (13.1%) y 43 (7.1%) formaciones, respectivamente.

Ilustración 24. Número de capacitaciones impartidas en materia de Educación Financiera a nivel departamental -2023



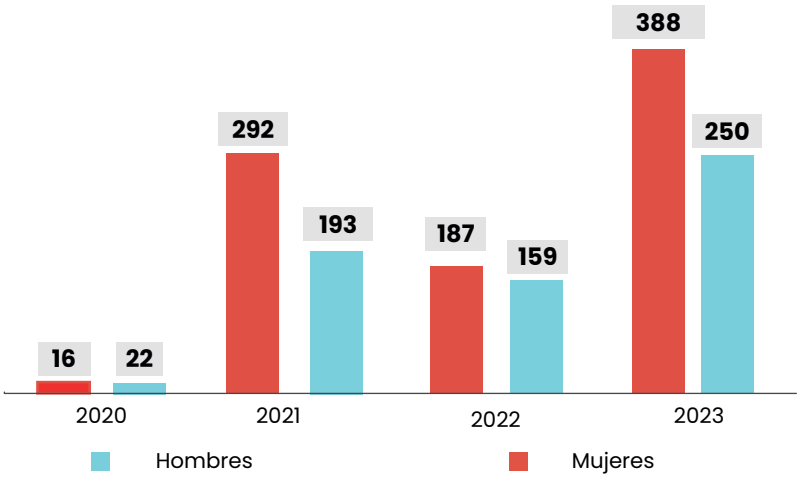
Fuente: *Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género (GEIFG) de la CNBS*

AULA VIRTUAL

Mediante el Aula Virtual de la CNBS, se impartieron doce (12) cursos en línea durante el período 2020-2023; alcanzando un total de 1,507 personas en los distintos cursos de Educación Financiera, de los cuales, el **59% (883) fueron mujeres y el 41% (624) fueron hombres.**

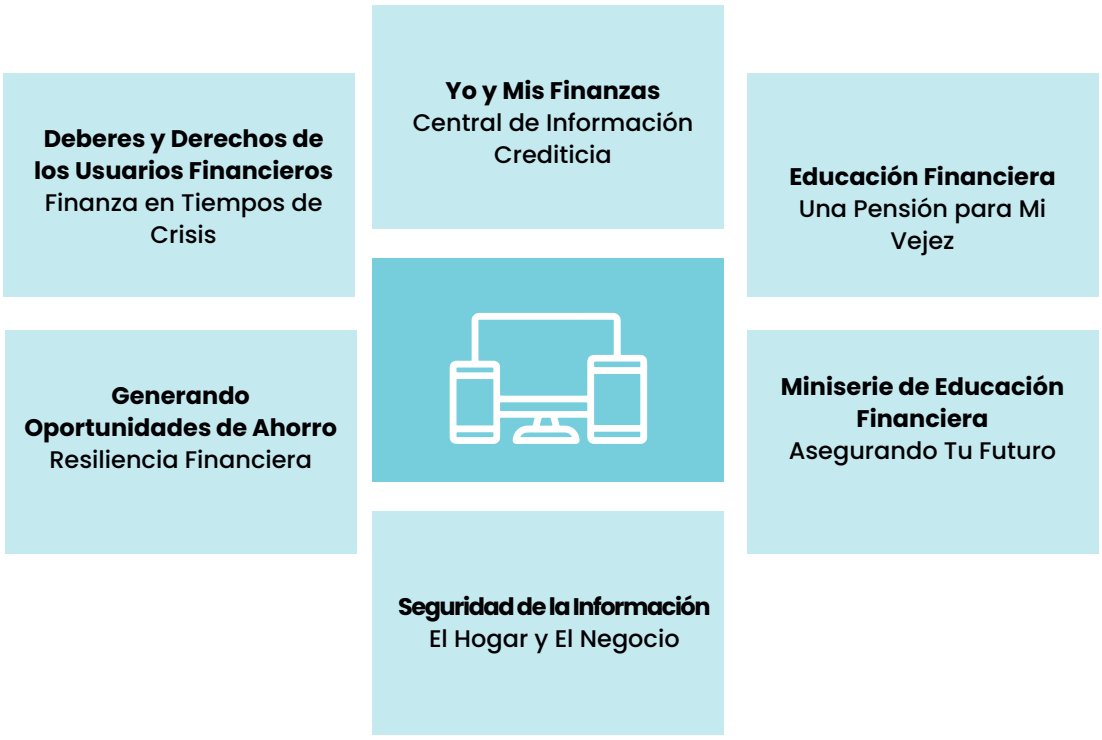


Gráfico 27. Número de Capacitaciones impartidas en el Aula Virtual por sexo (2020-2023)



Fuente: *Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género (GEIFG) de la CNBS*

Ilustración 25. Temas de Capacitación impartidos en el Aula Virtual durante el período 2020-2023

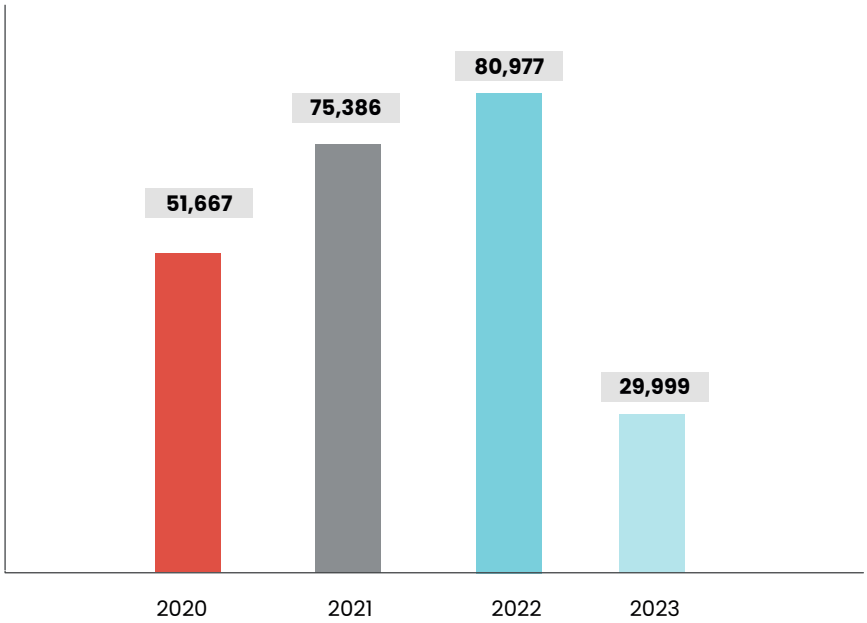


Fuente: *Elaboración CNBS*

PORTAL DE EDUCACIÓN FINANCIERA

El Portal de Educación Financiera obtuvo un total de 238,029 visitas durante el período 2020-2023, comprendido de la siguiente manera:

Gráfico 28. Número de Visitas registradas en el Portal de Educación Financiera (2020-2023)



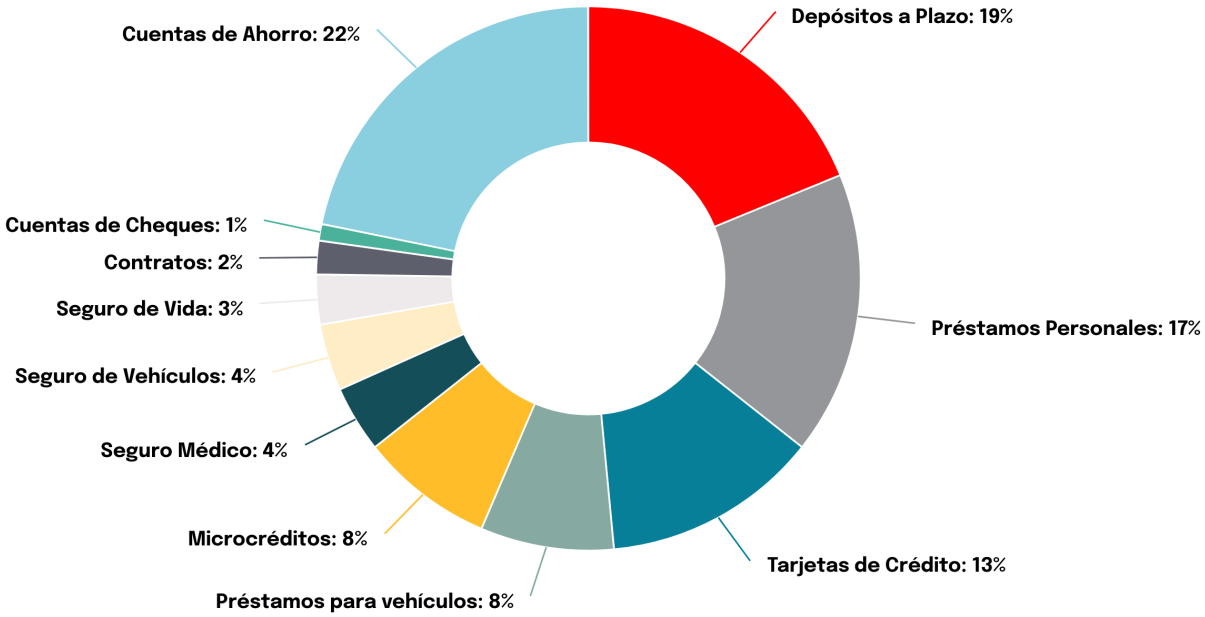
Fuente: *Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género (GEIFG) de la CNBS*

PORTAL DE CONOCE Y COMPARA

Las visitas al portal "Conoce y Compara" alcanzaron 53,897 al cierre de 2023, 2,104 visitas superior a las registradas en el 2022 (51,793).

El producto financiero más consultado en ambos períodos fue el de Cuentas de Ahorro representando el 22% del total de consultas realizadas. A continuación, se muestra la distribución porcentual de las consultas realizadas por cada producto financiero y de seguros, así como, la participación desagregada por sexo del total de las consultas:

Gráfico 29. Consultas de productos en el portal Conoce y Compara (2022-2023)



Fuente: *Conoce y Compara*

11.2 EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES DE EDUCACIÓN FINANCIERA

Los eventos masivos de educación financiera organizados por la CNBS son: a) **Semana Mundial del Dinero, más conocida como Global Money Week**, la que está dirigida a niños y jóvenes con el propósito de guiar su camino hacia una generación futura de jóvenes financieramente empoderados y responsables; b) **Día Mundial del Ahorro** que tiene como fin, concienciar a la sociedad de la importancia de este hábito y, c) **Semana de Educación Financiera (SEF)** cuyo objetivo es crear espacio en el cual se brinde a niños, jóvenes y adultos, conocimientos, habilidades y destrezas que les permitan hacer un uso adecuado y responsable de los productos y servicios financieros, de manera que tomen decisiones oportunas debidamente informados sobre el manejo de su dinero, lo que permitirá mejorar su bienestar individual y familiar.

Los resultados obtenidos sobre los eventos nacionales e internacionales en materia de educación financiera durante el período 2021-2023 son los siguientes:

Ilustración 26. Eventos de Educación Financiera realizados por la CNBS (2021-2023)

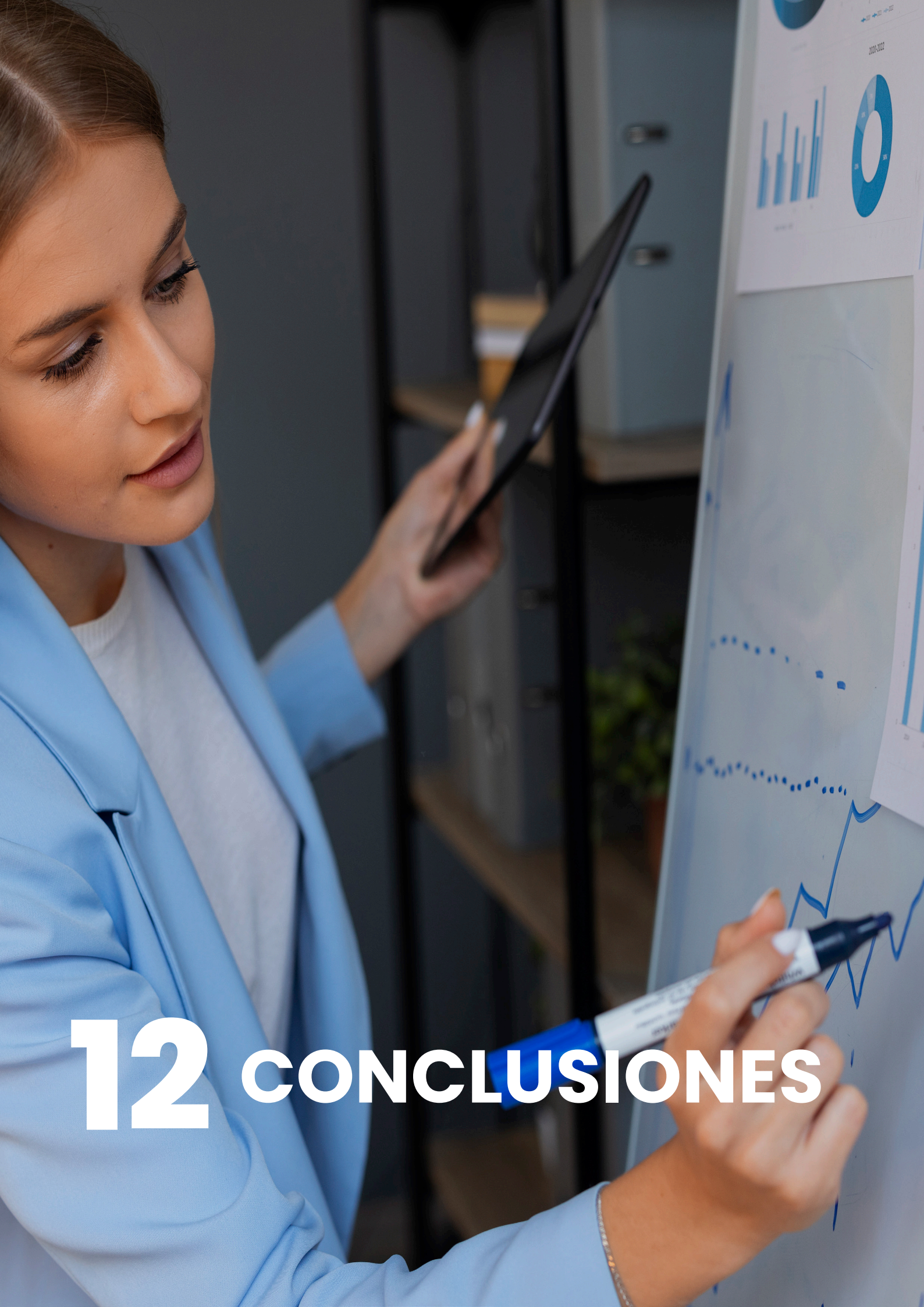
	2021	2022	2023
GLOBAL MONEY WEEK	5,390 Participantes	30,750 Participantes	14,470 Participantes
DÍA MUNDIAL DEL AHORRO	17,664 Participantes	36,502 Participantes	66,132 Participantes
Semana de Educación Financiera ¡Tus Finanzas! Nuestro Mayor Interés	No se realizó debido a la pandemia por COVID-19	No se realizó debido a la pandemia por COVID-19	7,953 Participantes

Fuente: *Gerencia de Educación e Inclusión Financiera y Género (GEIFG) de la CNBS*

11.3 AVANCES EN EDUCACIÓN FINANCIERA 2020-2023

A continuación, se detallan los avances más significativos en materia de educación financiera sucedidos durante el período 2020-2023:

- **Implementación del Aula Virtual de la CNBS**
- **Elaboración de la Estrategia Nacional de Educación Financiera (ENEF)**
- **Desarrollo de las aplicaciones "Yo y Mi Dinero" y "Club del Ahorro".**
- **Desarrollo de Simuladores de Ahorro y Presupuesto**
- **Elaboración del Manual del Lenguaje Inclusivo de Género para Capacitaciones de Educación Financiera**
- **Alianzas Estratégicas con Instituciones Públicas y Privadas**
- **Elaboración e implementación del curso de Educación Financiera vía WhatsApp.**
- **Aprobación de las Normas para el Fortalecimiento de la Educación Financiera en las Instituciones Supervisadas**



12 CONCLUSIONES

CONCLUSIONES

El crecimiento significativo de los puntos de contacto físicos y datáfonos (POS), en 2023, sugiere un impulso hacia la inclusión financiera, especialmente en áreas donde el acceso digital es limitado.

El aumento del 18.2% en la cartera de créditos refleja una sólida expansión crediticia, superando la inflación y apoyando el desarrollo económico tanto de individuos, como de empresas en Honduras.

La predominancia de los Bancos en la cartera de préstamos subraya la confianza del mercado en las instituciones financieras reguladas, esenciales para la estabilidad y el crecimiento sostenible del crédito.

El crecimiento del crédito nominal del 18.6% en instituciones supervisadas indica un robusto impulso económico, mientras que **el crecimiento real del 12.8% destaca la capacidad de las instituciones financieras para proporcionar financiamiento efectivo en un entorno inflacionario.**

La distribución del crédito muestra una fuerte preferencia por el consumo y la vivienda, reflejando las necesidades prioritarias de financiamiento de la población, con los bancos comerciales liderando en estos sectores estratégicos.

La disparidad de género en el acceso al crédito, especialmente en el sector comercial, revela la necesidad de políticas específicas para fomentar una distribución equitativa de recursos financieros entre hombres y mujeres.

El crecimiento del 12.5% en los préstamos otorgados por cooperativas de ahorro y crédito subraya su papel crucial en el acceso financiero para comunidades locales, con un enfoque notable en apoyar tanto a hombres como a mujeres.

El incremento del 17.3% en la cartera de microfinanzas indica un compromiso renovado hacia la inclusión financiera de microempresarios, con un enfoque equitativo en género en comparación con otras formas de financiamiento.

El alto porcentaje de depósitos en bancos comerciales destaca la confianza del público en las instituciones financieras reguladas, crucial para la estabilidad del sistema financiero.

El aumento del 50% en reclamos por incidentes de Phishing destaca la creciente **importancia de la ciberseguridad en las transacciones financieras digitales.**

La disminución en el número de billeteras electrónicas activas en el mercado nacional durante el 2023, se atribuye a una medida regulatoria implementada en noviembre de 2022, que exige a los proveedores de dinero electrónico, cumplir con estrictas disposiciones de seguridad para la plena identificación de los titulares. Esta acción se enmarca en el Plan Nacional Integral contra la Antiextorsión promovido por el Gobierno de la República, en atención a los nuevos desafíos **regulatorios y tecnológicos existentes.**



13 INDICADORES PRIORITARIOS

	Indicadores	2020	2021	2022	2023
INDICADORES DE ACCESO	Puntos de servicio totales por cada 10,000 adultos (Con POS)	130	139	156	176
	Puntos de servicio totales por cada 10,000 adultos (Sin POS)	16	19	22	28
	Oficinas, ventanillas y otros puntos de servicio por cada 10,000 adultos	4	4	4	3.8
	Agentes corresponsales por cada 10,000 adultos	9	12	16	21
	Cajeros automáticos por cada 10,000 adultos	2.9	3	3	3
	Terminales de punto de venta (POS) por cada 10,000 adultos	115	120	134	148
	Punto de servicio totales por cada 1,000 km^2 (Con POS)	673	732	846	975
	Punto de servicio totales por cada 1,000 km^2 (Sin POS)	81	101	121	155
	Oficinas, ventanillas y otros puntos de servicio por cada 1,000 km^2	20	20	20	21
	Agentes corresponsales totales por cada 1,000 km^2	47	65	85	117
	Cajeros automáticos por cada 1,000 km^2	15	16	16	17
	Terminales de punto de venta (POS) por cada 1,000 km^2	591	631	725	820

	Indicadores	2020	2021	2022	2023
INDICADORES DE USO	Tarjetas de crédito por cada 10,000 adultos	1,370	1,288	1,409	1,644
	Tarjetas de débito por cada 10,000 adultos	8,782	10,314	12,227	13,718
	Penetración del sector asegurador en la economía	2.0%	1.9%	1.8%	2.0%
	Participantes activos en fondos públicos de pensiones por cada 10,000 adultos entre 18 y 59 años	1,844	1,806	1,554	1,542
	Pensionados por fondos públicos de pensiones por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 60 años	910	1,074	1,006	1,013
	Pensionados por fondos privados de pensiones por cada 10,000 adultos con edad igual o mayor a 60 años	21	28	30	30

	Indicadores	2020	2021	2022	2023
OTROS INDICADORES	Afiliados activos IPPS respecto a Población Económicamente Activa (PEA)	22.6%	22.8%	20.4%	21.3%
	Afiliados activos IPPS respecto a Población Económicamente Activa (PEA) Ocupada	25.4%	25.0%	22.3%	22.8%
	Afiliados activos AFP respecto a Población Económicamente Activa (PEA)	2.4%	2.5%	2.6%	2.8%
	Afiliados activos AFP respecto a Población Económicamente Activa (PEA) Ocupada	2.7%	2.8%	2.8%	3.0%



14 GLOSARIO DE TÉRMINOS

1. **Aportaciones (Cooperativas de Ahorro y Créditos):** Ahorros de carácter permanente que convierten en socio de la cooperativa de ahorro y crédito.

2. **Aula Virtual:** Es una herramienta que brinda las posibilidades de realizar enseñanza en línea. Es un entorno privado que permite administrar procesos educativos basados en un sistema de comunicación mediado por un dispositivo electrónico.

3. **Billetera Electrónica:** Registro monetario electrónico en la base de datos de la INDEL que permite a sus usuarios realizar transacciones con dinero electrónico mediante el uso de dispositivos móviles.

4. **Blockchain:** Es una forma de Tecnologías de Registro Distribuido (DLT por sus siglas en inglés) en la cual se mantienen detalles de transacciones en registros en forma de bloques de información. Un bloque de nueva información se adhiere a la cadena preexistente de bloques vía procesos computarizados por los cuales las transacciones son validadas.

5. **Canales Físicos:** Punto de contacto que tienen a disposición los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) para prestar sus servicios a los clientes y/o usuarios.

6. **Canales Digitales:** Plataformas electrónicas en línea habilitadas por los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) a los clientes para la realización de gestiones y transacciones financieras.

7. **Cash in:** En los servicios financieros móviles se refiere a la entrada de dinero a una cuenta digital y, por tanto, a una conversión de dinero en efectivo a electrónico.

8. **Cash out:** En el contexto de los servicios financieros móviles se refiere a la salida de dinero a una cuenta o billetera electrónica y por ende en una conversión de dinero electrónico a dinero en efectivo.

9. **Coeficiente de Gini:** El coeficiente de Gini mide la desigualdad en los ingresos. Es un numero entre 0 y 1, donde cero (0) corresponde a la igualdad perfecta(todos tienen los mismos ingresos) y uno (1) corresponde a la desigualdad perfecta(una persona tiene todos los ingresos y los demás ninguno).

10. **Conectividad:** Es la capacidad de establecer y mantener conexiones entre diferentes dispositivos, redes o sistemas, permitiendo la transferencia de datos, información y acceso a recursos compartidos.

11. **Créditos Comerciales:** Son aquellos créditos otorgados a personas naturales o jurídicas, orientados a financiar diversos sectores de la economía, tales como el industrial, turismo, comercio, exportación, minería, construcción, comunicaciones y otras actividades financieramente viables.

12. **Créditos de Consumo:** Se consideran créditos de consumo las obligaciones directas y contingentes contraídas por personas naturales, incluyendo las contraídas mediante tarjetas de crédito, y, cuyo objeto es financiar la adquisición de bienes de consumo o el pago de servicios.

13. **Crédito Otorgado:** Monto de dinero que una institución financiera pone a disposición de su cliente, previo a que este haya dado cumplimiento a una serie de requisitos, para ser utilizado en un destino en particular en un plazo determinado.

14. **Depósitos:** Dinero custodiado por los proveedores de servicio financiero, que genera un rendimiento según el tipo de instrumento y el monto depositado. En el país se constituyen como la principal fuente de fondos para otorgamiento de préstamos.

15. **Depósitos de Ahorro:** Producto financiero ofrecido por las instituciones financieras como alternativa para ahorrar el dinero de forma segura; asimismo, reciben una cantidad de intereses establecido por el proveedor de servicios financiero. Estas cuentas pueden disponer del dinero que se tiene inmediatamente, mediante retiros que se hacen con tarjeta de débito o libreta.

16. **Depósitos en Cuenta de Cheques:** Instrumento financiero en que los recursos depositados se retiran o transfieren mediante cheque, su objetivo es mantener el dinero en un lugar seguro, tradicionalmente por empresas que requieren tener los fondos disponibles para su uso en cualquier momento. A diferencia de otros países, en Honduras estas cuentas todavía devengan intereses, pero son las tasas de interés más bajas del mercado.

17. **Depósitos a Plazo:** Producto financiero, a nombre de una persona natural o jurídica quien deposita una cantidad de dinero en una institución financiera durante un plazo de tiempo determinado a cambio de una remuneración a un tipo de interés previamente fijado.

18. **Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico (e-Government Development Index, EGDI):** Es una medida utilizada para evaluar el nivel de desarrollo y capacidad de los países en la implementación y uso de tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el sector público. Fue desarrollado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) como parte de su iniciativa para medir las iniciativas "e-Gobierno" a nivel global.

19. **Índice de Preparación Digital:** Es una medida que evalúa la capacidad de un país para adoptar y explorar las oportunidades ofrecidas por la economía digital. Este índice considera varios factores y dimensiones clave que afectan la preparación de un país para aprovechar las tecnologías digitales y el impacto que estas tienen en la economía y la sociedad.

20. **Inflación:** Incremento generalizado de precios que origina una disminución del poder adquisitivo de las personas mermando su capacidad de compra y ahorro.

21. **Insurtech:** Término utilizado para describir las nuevas tecnologías con potencial para aportar innovación al sector asegurador y repercutir en las prácticas reguladoras de los mercados de seguros.

22. **Microcrédito:** Es todo crédito concedido a un prestatario, sea persona natural, jurídica o un grupo de prestatarios, destinado a financiar actividades en pequeña escala.

23. **Microfinancieras:** Empresas enfocadas en brindar servicios financieros a hogares y empresas de bajos recursos.

24. **Nivel de Bancarización:** Grado de disponibilidad, acceso y utilización de la población de un país o una región económica de los servicios ofrecidos por los bancos y otras entidades que forman parte del sistema financiero.

25. **Objetivos de Desarrollo Sostenible:** Son un conjunto de metas globales establecidas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) para abordar los desafíos sociales, económicos y ambientales más urgentes que enfrenta el mundo actualmente. Estos objetivos fueron adoptados por todos los países miembros de la ONU en 2015 como parte de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, y comprenden 17 objetivos interrelacionados que buscan promover la prosperidad mientras se protege el planeta.

26. **Onboarding:** Adquisición de productos y/o servicios financieros a través de canales no presenciales, en la cual se incluye la validación y autenticación de identidad del consumidor financiero garantizando que todo el proceso se realice a través sistemas de identificación digital.

27. **Phishing:** Es un tipo de ciberataque que se dirige a las personas a través del correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas y otras formas de comunicación.

28. **Población Económicamente Activa (PEA):** Son todas las personas mayores de diez (10) años, que manifiestan tener algún empleo, o bien, no tenerlo, pero haber buscado activamente trabajo. La PEA está compuesta por ocupados y no ocupados (Definición tomada del portal web del Instituto Nacional de Estadísticas de Honduras).

29. **Profundización Financiera:** Cartera total de los Proveedores de Servicios Financieros (PSF) respecto al Producto Interno Bruto (PIB).

30. **Reclamo:** Sin que tenga carácter limitativo, se considera susceptible de reclamo cualquier hecho en que un usuario financiero se vea afectado, ya sea por incumplimiento de los términos del contrato suscrito con una institución supervisada, por cobros en exceso de lo pactado o por servicios no pactados o aceptados, o cuando han sido vulnerados sus derechos.

31. **Remesas:** Son transferencias de dinero que un individuo envía a su país de origen desde el extranjero, generalmente con el propósito de apoyar económicamente a familiares o allegados.

32. **Saldo de Crédito:** Es la cantidad de dinero pendiente de pagar, es decir el monto de dinero que adeuda una persona natural o jurídica.

33. **Spread de tasas:** Diferencia entre la tasa cobrada por los préstamos y la pagada por los depósitos.

34. **Tarjeta de Crédito:** Instrumento o medio de legitimación magnético o de cualquier otra tecnología cuya posesión acredita al tarjeta-habiente para disponer de una línea de crédito, con limitación de monto o de cuota de pago, utilizable nacional o internacionalmente, mediante retiros en efectivo en la institución emisora, en instituciones o establecimientos afiliados, en redes de cajeros automáticos o para compra de bienes o servicios en los establecimientos afiliados, por cualquier medio electrónico o de comunicación disponible, derivada de una relación establecida en contrato escrito previo entre el Emisor y el Tarjetahabiente.

35. **Tarjeta de Débito:** Medio de pago que permite costear productos y servicios, los cuales son deducidos automáticamente de una cuenta de ahorros; asimismo, se utiliza para realizar retiros de efectivo en cajeros automáticos, pagos en comercios afiliados y conectados a sistemas de redes, permitiendo realizar transacciones en línea, siempre y cuando existan fondos suficientes. A diferencia de las tarjetas de crédito, no contemplan intereses, ni pagos aplazados y evitan la posibilidad de que se produzca un exceso de endeudamiento por parte del beneficiario.

36. **Tasa Media de Crecimiento:** Medida utilizada para calcular el crecimiento promedio de una variable económica a lo largo de un período específico. Esta tasa se calcula generalmente utilizando la fórmula del crecimiento promedio o la tasa compuesta anual, dependiendo del contexto y la periodicidad de los datos disponibles.

37. **USSD:** Conocido como Unstructured Supplementary Service Data, puede definirse como un protocolo para un sistema global de comunicaciones móviles que permite enviar mensajes de texto. Su funcionamiento y finalidad son similares a los de los SMS, pero presenta algunas diferencias notables, como que puede utilizarse en cualquier tipo de teléfono o aplicación de mensajería. USSD ofrece varias oportunidades para que las empresas de telecomunicaciones y las empresas puedan dirigirse y llegar mejor a sus distintas bases de clientes y el tamaño máximo del mensaje es de 182 caracteres o 16 bits de datos. De igual forma, la tecnología USSD hace posible que cuando un dispositivo envía una petición USSD, se establezca automáticamente un canal transparente entre emisor y receptor. De este modo, el destinatario puede responder a las peticiones del remitente en tiempo real.

38. **Usuario Financiero:** Persona natural o jurídica que adquiere o utiliza un servicio o producto provisto por una institución supervisada.

HONDURAS

GOBIERNO DE LA REPÚBLICA

COMISION NACIONAL DE BANCOS Y SEGUROS

CNBS

HONDURAS, C.A.